



ИНТЕРЕСЫ БАНКА –
ИНТЕРЕСЫ ОБЩЕСТВА
2020

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



ИНТЕРЕСЫ БАНКА - ИНТЕРЕСЫ ОБЩЕСТВА 2020

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

СОДЕРЖАНИЕ

**2020 ГОД
В КОНТЕКСТЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ**
стр. 3

**01
О ДАННОМ ОТЧЕТЕ**
стр. 5

**02
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ**
стр. 7

**03
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ**
стр. 11

**04
БАНК СЕГОДНЯ**
стр. 16

**05
НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ**
стр. 22

**06
ВЫСОКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ И СИСТЕМНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ**
стр. 44

**07
В ФОКУСЕ НАШЕГО ВНИМАНИЯ - КЛИЕНТЫ**
стр. 60

**08
РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА**
стр. 73

**09
ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО**
стр. 92

**10
ПРИЛОЖЕНИЯ**
стр. 105

2020 ГОД В КОНТЕКСТЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



НАЛЫК БАНК – ЛИДИРУЮЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ ИНСТИТУТ НА РЫНКЕ КАЗАХСТАНА

чистая прибыль

352,7 млрд тенге
(334,5 млрд тенге в 2019 году)

доля рынка по размеру активов

32%
(33% в 2019 году)

активные розничные клиенты

8,4 млн
(7,7 млн в 2019 году)

наши постоянные клиенты

78 из 100
крупнейших компаний страны



ВЫСОКАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ И СИСТЕМООБРАЗУЮЩАЯ РОЛЬ В ЭКОНОМИКЕ СТРАНЫ

крупнейший платежный агент
в части выплаты пенсий и
социальных платежей

2,5 млн клиентов

переведено населению

более **1,9** млн социальных платежей
в размере минимальной заработной платы

расходы на благотворительность

2,7 млрд тенге

В рамках большинства государственных программ Банк занимает лидирующие позиции по сумме выделенных средств, а также по количеству и объему подписанных договоров субсидирования и гарантирования



БАНК ПЕРВОГО ВЫБОРА

611 точек обслуживания
по всему Казахстану

12,5 млн
карточек в обращении

Показатель удовлетворенности клиентов
качеством обслуживания (CSI):

95%
розничные клиенты (85% в 2019 году)

98%
клиенты МСБ (97% в 2019 году)

89,7% доступность отделений Банка
для людей с ограниченными возможностями
(93% в 2019 году)

1/5 отделений Банка
находятся в малых и моногородах страны



ФОКУС НА ЦИФРОВИЗАЦИЮ

Halyk Homebank #2

среди бесплатных мобильных приложений в категории «Финансы» в Google Play и App Store

2,6 млн MAU

(ежемесячные активные пользователи) /

793 тыс DAU

(ежедневные активные пользователи)

прирост в 2,2 раза год к году / на 167% год к году

Onlinebank для клиентов КБ и МСБ

88 тыс / 66 тыс MAU

в Веб / Мобильной версии приложения

(прирост в 33% год к году / прирост в 175% год к году)

214 тыс клиентов онлайн банкинга из общей базы клиентов в 340 тыс



ФОКУС НА СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ ЭКОСИСТЕМНЫХ ПРОДУКТОВ

Halyk Club

эксклюзивный клуб для всех держателей карт Банка

Halyk Tour

единый туристический сервис

Kino

сервис по покупке билетов в кинотеатры

Halyk Invest

легкий доступ к инвестиционным инструментам, включая программы публичного IPO

Halyk Travel

сервис по подбору и покупке авиа, ж/д билетов и услуг бронирования отелей онлайн

Auto Insurance

продукты автострахования для розничных клиентов

Halyk Maps

геолокация отделений, банкоматов, терминалов и партнеров Банка на карте города

Halyk Market

надежное и удобное технологическое решение для совершения покупок в Интернете. Доступны все способы оплаты - кредиты, рассрочка, карточные платежи

Halyk Info

персональный помощник для клиентов (поиск по ключевым словам и часто задаваемым вопросам)



НАШИ РАБОТНИКИ

15 158 человек

численность сотрудников Банка

73%

доля женщин

В целях заботы и поддержки благополучия работников в период пандемии, в течение 2020 года,

Банком была оказана помощь работникам на сумму, составляющую 8,3% от годового фонда оплаты труда,

или 93,4% от месячного фонда оплаты труда



ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ

1,3%

сокращение выбросов score 1 по сравнению с 2019 годом

4,8%

сокращение выбросов score 2 по сравнению с 2019 годом

около 2000

спасенных деревьев за счет сокращения потребления бумаги

19%

сокращение потребления угля за счет реализации инициативы по переходу к более экологичным источникам энергии



01

О ДАННОМ
ОТЧЕТЕ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



01

О ДАННОМ
ОТЧЕТЕ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

GRI

102-46

102-50

102-52

102-54

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с GRI Standards: Core option. В дополнение, при разработке Отчета были учтены требования Листинговых правил Казахской фондовой биржи (KASE) и приняты во внимание рекомендации Лондонской фондовой биржи (LSE) в отношении отчетности по устойчивому развитию.

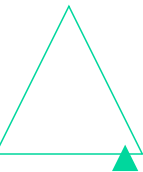
В Отчете представлена информация о деятельности АО «Народный Банк Казахстана» и его филиалах в Казахстане (именуемые в отчете - Halyk Bank или Банк) за период с 1 января 2020 года по 31 декабря 2020 года. Финансовые данные представлены согласно отдельной аудированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, если только иное прямо не указано по тексту.

Отчет об устойчивом развитии Halyk Bank утверждается решением Правления Банка и доводится до сведения заинтересованных сторон путем публикации на корпоративном интернет-сайте на казахском, русском и английском языках:

https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram,

<https://halykbank.com/esg>,

https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram





02

ОБРАЩЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ





02

ОБРАЩЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

Уважаемые читатели!

Представляем Вашему вниманию второй Отчет об устойчивом развитии АО «Народный Банк Казахстана» (далее – «Банк») за 2020 год. Этот важный документ отражает наш подход – отвечать на вызовы глобальной повестки в соответствии с Целями в области устойчивого развития ООН и в интересах всех заинтересованных сторон, с которыми мы взаимодействуем: акционеров, клиентов, партнеров, сотрудников, а также общества и страны в целом.

Несмотря на неблагоприятные условия, сложившиеся в экономике в результате пандемии коронавирусной инфекции и ее последствий, в 2020 году Банк и компании Группы «Halyk» продолжили целенаправленную работу по реализации мероприятий и усовершенствованию процессов по управлению устойчивым развитием.

При этом Банк не только успешно завершил прошедший год, но и продемонстрировал заметный прогресс в области устойчивого развития в соответствии с лучшими практиками корпоративного управления.

Работа в условиях пандемии COVID-19 продемонстрировала способность компаний Группы противостоять новым, необычным для новейшей истории Казахстана вызовам и, в то же время, внесла коррективы в нашу деятельность, изменив корпоративные процедуры и адаптировав их к новой реальности.

Руководствуясь базовыми принципами социальной ответственности и устойчивого развития, были выработаны и внедрены совершенно новые алгоритмы работы, направленные на сохранение жизни и здоровья клиентов и работников. Значительная часть персонала была переведена на удаленный доступ, встречи и рабочие совещания стали проходить в формате видеоконференций, были отработаны и внедрены новые схемы взаимодействия в системах корпоративного управления и принятия решений, которые позволили Группе успешно и эффективно работать в период пика пандемии.

Деятельность Совета директоров была сосредоточена на реализации Стратегии развития Группы «Halyk» на 2019-2021 годы и осуществлялась в строгом соответствии с нормами корпоративного управления.

Была проведена большая работа по совершенствованию формирования корпоративных и функциональных ключевых показателей деятельности с учетом факторов устойчивого развития. В 2020 году был подготовлен и опубликован первый документ, раскрывающий основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления – Отчет об устойчивом развитии Банка за 2019 год (или ESG-отчет), положивший начало реализации шагов по раскрытию ключевой информации результатов своей работы в области устойчивого развития. Следующим шагом в направлении включения ESG (Environmental, Social, Governance) повестки в бизнес-деятельность, стала разработка Банком совместно с международными консультантами дорожной карты по совершенствованию ESG практик и дальнейшего раскрытия информации в области устойчивого развития. Так, одним из первых шагов дорожной карты было рекомендовано рассмотреть возможность увеличения в гендерной структуре Совета директоров Банка и его дочерних организаций представительниц женщин.

Для повышения осведомленности персонала ключевых подразделений Банка в вопросах устойчивого развития и составления ESG-отчетов в будущем был организован двухдневный онлайн-вебинар с участием международных экспертов по теме «Подготовка и выпуск ESG Отчета», своего рода ознакомительный экскурс по базовым принципам составления отчета об устойчивом развитии.

Важными шагами, демонстрирующими приверженность Банка Целям устойчивого развития ООН, стали реализованные меры во взаимоотношениях государства, Банка, бизнеса и населения в условиях коронавирусного 2020 года, в том числе:

- **Финансирование 379 клиентов на сумму 143,9 млрд тенге в рамках Программы льготного кредитования субъектов предпринимательства**, разработанной Национальным Банком Республики Казахстан и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка совместно с банками второго уровня в марте 2020 года. При этом Банку было выделено 180 млрд тенге (30% от общей суммы данной программы). В октябре 2020 года, в связи с пересмотром условий программы, общая сумма была увеличена до 800 млрд тенге, Банку при этом были выделены дополнительные 49,3 млрд тенге.

- **Финансирование физических лиц на сумму 47 млрд тенге в рамках реализации программы ипотечного жилищного кредитования «7-20-25».**
- **Поддержка населения** в части отсрочки платежей по действующим кредитам, назначение государственной социальной выплаты в размере 42 500 тенге, а для граждан, пострадавших от карантинных ограничений, различные варианты льготного финансирования, в реализации которых Банк также принимал активное участие. Компании Группы «Halyk» в очередной раз продемонстрировали свою социальную ответственность, сплоченность и солидарность с казахстанским обществом. В 2020 году в рамках борьбы с коронавирусом в период пандемии и карантина благотворительный фонд (БФ) «Халык» и Halyk Bank, в совокупности, выделили 5,5 млрд тенге. За это время через фонд Birgemiz для выплаты 50 000 тенге нуждающимся казахстанцам в виде безвозмездной помощи было передано 4,5 млрд тенге. Специально для нужд малообеспеченных и малоимущих семей по всему Казахстану было сформировано и передано 20 000 продуктовых наборов. Огромная работа была проведена по поддержке медицинских работников и профильных учреждений. Так, в городах Нур-Султане, Алматы и Шымкенте финансовую помощь от Банка получили более 1,5 тыс. медработников и персонал различных медорганизаций. Одновременно, в ответ на просьбы о помощи мы осуществляли финансирование региональных больниц. В общей сложности в это непростое время благотворительную помощь от Банка получили более 300 000 нуждающихся казахстанцев.
- **Экологические инициативы, связанные с переходом общества на использование экологически чистого топлива, вклад в озеленение и обустройство парковых зон.**

Банк поддержал и частично профинансировал инициативы администрации г. Алматы по газификации домохозяйств и городского транспорта. Для горожан из категории социально уязвимых слоев населения (СУСН), по спискам, предоставленным акимом г. Алматы, Банк профинансировал подведение газа до жилого дома и подключение всех необходимых газовых коммуникаций, вместе с установкой необходимого оборудования. Всего по категории СУСН в г. Алматы Банком были безвозмездно профинансированы работы по газификации около 100 домохозяйств. А для остальных алматинцев, которые не входят в категорию СУСН, было предложено кредитование на эти цели под 0%. Банк в 2020 году также профинансировал о финансировании приобретения 200 автобусов большой вместимости, соответствующих современным экологическим стандартам, для транспортных нужд города Алматы.

Вклад в озеленение и развитие парковых зон. Halyk Bank заинтересованный в статусе Алматы, как зеленого города, принял решение благоустроить и облагородить участок города, расположенный в г. Алматы выше проспекта Аль-Фараби между зданием Halyk Bank и строящимся театром оперы. Осенью 2020 года Halyk Bank открыл новую городскую зеленую зону отдыха – «Halyk Аланы», которая в настоящее время превратилась в красивое, комфортное место для приятного времяпрепровождения для гостей Алматы и горожан.

И это лишь часть инициатив, раскрывающих аспекты экономической, экологической и социальной результативности, реализованных Банком в условиях коронавирусного 2020 года.

В рамках новой стратегии развития Группы «Halyk» на будущий период, мы планируем продолжать уделять особое внимание развитию системы ESG Банка и созданию финансовых продуктов для реализации зеленой повестки.

Резюмируя, все вышесказанное, хочу отметить что, задачи, поставленные Советом директоров перед Группой «Halyk» и связанные с удержанием АО «Народный Банк Казахстана» позиции банка № 1 в Казахстане, улучшением клиентского сервиса и развитием банковских продуктов, в целом, достигнуты.

Группа «Halyk» всегда придерживалась принципов открытого диалога с обществом и продуктивного сотрудничества с государством. В этой связи мы нацелены на перспективное развитие конструктивных связей и долгосрочного партнерства. В этом – основа успешного выполнения всех стратегических бизнес-задач, стоящих перед компаниями Группы. Реализуя свой опыт и используя передовые международные практики мы и впредь будем придерживаться высоких результатов, которые позволят Группе внести свой вклад в поступательное развитие казахстанского общества и страны в целом.

В завершение, от лица Совета директоров, хочу выразить признательность и благодарность акционерам, партнерам и всем коллегам за плодотворное сотрудничество, понимание и поддержку стратегического курса развития Группы «Halyk».

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ
АО «НАРОДНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА»,
АЛЕКСАНДР ПАВЛОВ**





03

ОБРАЩЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
ПРАВЛЕНИЯ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ





03

ОБРАЩЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
ПРАВЛЕНИЯ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

В череде мировых исторических событий 2020-й год стал хорошим показательным уроком для бизнеса и правительств различных стран. Необычная для времени высоких технологий и достижений в науке и медицине всемирная угроза стала толчком для переоценки жизненных ценностей, взаимоотношений граждан, общества, бизнеса и целых государств. Глобальный вызов – пандемия COVID-19 и последовавший за ней кризис мировой экономики – заставили по-другому взглянуть на нашу повседневную жизнь.

Этот сложный период стал уникальной возможностью для испытания отечественной экономики на прочность, наглядно продемонстрировал способность ключевых системообразующих компаний к мобилизации в условиях нового вызова. В частности, пандемия обозначила резервы и потенциал крупнейшей финансовой группы Казахстана – Группы Halyk, определила уровень и масштабы влияния компаний Группы на экономику и социальную жизнь нашей страны.

Все это время Банк и компании Группы находились в авангарде противостояния кризису со стороны государства, бизнеса и общества, а важные социальные, экологические усилия и реализованные мероприятия стали неотъемлемой частью общественной жизни нашей страны.



Хочу отметить, что Банк, как ключевая компания Группы, на протяжении многих лет, работает, финансирует и ежедневно воплощает в жизнь социально значимые проекты в разнообразных сферах деятельности нашего общества, поддерживает население и различные направления бизнеса. В условиях, когда в стране вопросы экологического, социального и корпоративного управления становятся все более значимыми, а большинство компаний мира активно внедряют в практику ежегодную публикацию ESG-отчетов, Halyk Bank, поддерживая устоявшийся мировой тренд, первым из казахстанских компаний банковского сектора, в прошлом году подготовил и опубликовал свой дебютный отчет по устойчивому развитию. Отслеживая мировые тренды и интегрируя в свою деятельность наилучшие практики, Банк стремится к повышению качества раскрытия информации, поэтому подготовка и публикация ESG-отчетов – это важный шаг на пути к большей прозрачности и информированности наших клиентов, акционеров, всех остальных заинтересованных сторон и общества в целом.

В основе своей деятельности в сфере ESG Банк уделяет особое внимание проектам, способствующим улучшению экологической ситуации в стране. В масштабах финансовой организации культивируется особое отношение сотрудников к вопросам охраны окружающей среды и экологическим проблемам нашего общества. Так, коллектив Банка поддерживает различные экологические инициативы: работники Банка неоднократно принимали участие в акциях по очистке территории Иле-Алатауского заповедника, сборе, сортировке и отправке в переработку твердых бытовых и пищевых отходов, сборе макулатуры в зданиях головного офиса Банка для дальнейшей переработки, многочисленных акциях по высадке деревьев в регионах присутствия и других мероприятиях.

В масштабах Группы, Банк и дочерние организации продвигают и поддерживают проекты клиентов и партнеров, связанные с зеленой экономикой. При финансировании бизнес-проектов, Банк содействует продвижению эко-инициатив среди предпринимателей, при этом уделяет особое внимание таким направлениям, которые не только способствуют развитию экономики, но и, в целом, улучшают окружающую среду и экологию регионов.

В частности, Банк содействует переходу общества на экологически чистые виды топлива, финансируя проекты по газификации жилых домов и городского транспорта в крупных мегаполисах Казахстана – городах Алматы и Нур-Султан, а также озеленяет и развивает парковые зоны: по нашей инициативе в Алматы была открыта новая городская зона отдыха – Halyk Alany.

В общественной сфере Банк продолжает реализацию шагов по обеспечению гендерного равенства и расширению прав и возможностей женщин. Следуя мировым тенденциям и лучшим практикам в области устойчивого развития, Банк и дальше продолжит процесс увеличения в гендерной структуре финансовой организации и ее дочерних компаний представительниц женского пола. Уже сейчас в Банке и дочерних структурах хорошо обозначен гендерный паритет: во главе Правления Банка – женщина, около 20% из всего численного состава членов Правления – это тоже женщины. Они хорошо представлены в руководстве региональными представительствами Банка и дочерними компаниями Группы, подавляющее число работников в структуре Halyk Bank – также женщины. Таким образом Банк вносит свой вклад в достижение страной пятой Цели Устойчивого Развития ООН – «Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек».

Достаточно много делается для развития и поддержки женского предпринимательства и большей представленности женщин в бизнесе. Банк предлагает специальные программы кредитования с особыми комфортными условиями для женщин, которые способствуют развитию женского предпринимательства, стимулируют бизнес-инициативу, позволяют представительницам прекрасного пола легче адаптироваться и успешно продвигать свое дело в условиях постоянно меняющейся конкурентной среды.

Как ключевой игрок на рынке, Банк заинтересован в стимулировании предпринимательской инициативы и качественном образовании казахстанской молодежи. Для молодых предпринимателей Halyk Bank предлагает специальные программы беззалогового кредитования на льготных условиях для воплощения различных бизнес-идей в рамках стартового или существующего бизнеса. В сотрудничестве с ведущими вузами страны Банк оказывает поддержку талантливой казахстанской молодежи в обучении IT-специальностям и ее дальнейшем трудоустройстве.

Социальные задачи решаются и в корпоративной среде Банка, в коллективе, объединенном едиными целями и задачами, в котором сегодня трудятся люди разных национальностей и различных религиозных конфессий: Банк предоставляет рабочие места для лиц с ограниченными возможностями, обеспечивая им необходимые условия работы, организует и обустроивает места для обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями, а для удобства маломобильных граждан разработаны удобные дистанционные банковские онлайн сервисы.

Как системообразующий и социально ответственный финансовый институт Halyk Bank тесно взаимодействует с государственными органами по различным направлениям, в том числе и в рамках реализации государственных программ поддержки бизнеса и населения. Halyk Bank – ключевой оператор банковских услуг в стране, и мы присутствуем даже в самых отдаленных регионах, где услуги других казахстанских банков недоступны. В этой связи обеспечение постоянного круглосуточного доступа к банковским продуктам, услугам и операциям, а также бесперебойной работы отделений и банкоматов, является базовым приоритетом в работе Банка. Эффективность организации банковских бизнес процессов ярко проявилась в период пандемии, когда Halyk Bank выступил в качестве основного оператора по выплате казахстанцам государственных социальных пособий 42 500 тенге (в размере минимальной заработной платы), а также средств, выделенных в рамках программы Virgemit. Банк также активно содействовал государству, бизнесу и обществу в борьбе с опасной инфекцией, оказывал поддержку нуждающимся казахстанцам, персоналу и работникам вовлеченных медицинских организаций в городах Нур-Султан, Алматы и Шымкент, региональным больницам, от которых поступали просьбы о помощи.





По президентской программе поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в период локдауна Банк организовал выдачу льготных кредитов представителям МСБ, на чей бизнес повлияло введение режима ЧП, а также продолжал финансирование в рамках действующих государственных программ поддержки предпринимательства.

Принимая непосредственное участие в реализации перечисленных проектов, содействуя развитию государства и общества, Банк, являясь частной компанией, продолжает учитывать интересы всех заинтересованных сторон – акционеров, инвесторов, клиентов, сотрудников и других.

Отчетный год наглядно показал эффективность структурированных процедур корпоративного управления, которые позволили оперативно и адекватно реагировать на любые, даже самые неожиданные, внешние вызовы. Хотя пандемия безвозвратно изменила наш мир, в то же время она стала дополнительной возможностью для расширения взаимодействия и налаживания эффективных коммуникаций с обществом.

Уверена, что первый опыт ESG-отчета, начатый в прошлом году, впоследствии станет неотъемлемой частью нашей корпоративной стратегии, которая опираясь на имеющиеся ресурсы бизнеса Группы Halyk, поможет решать самые сложные проблемы нашего общества.

Приятного прочтения!

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ,
ШАХАМЕТОВА УМУТ БОЛАТХАНОВНА**



04

ПОРТРЕТ
БАНКА

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



04

ПОРТРЕТ
БАНКА

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



О БАНКЕ



АО «Народный Банк Казахстана» - крупнейший универсальный коммерческий банк Казахстана, успешно работающий на благо своих клиентов уже более 95 лет.

Мы занимаем лидирующие позиции на рынке финансовых услуг, являясь Банком первого выбора для 8,4 миллионов розничных клиентов, 336,9 тыс. клиентов корпоративного блока и МСБ. Наши услуги доступны в 611 точках обслуживания по всей стране. На сегодняшний день 78 из 100 крупнейших компаний Казахстана являются нашими постоянными клиентами.

Halyk Bank – это команда профессионалов, насчитывающая более 15 тысяч человек, нацеленная на постоянный рост и качественное развитие, что находит отражение в результатах нашей работы. Банк является лидером в Казахстане по размеру активов (совокупная рыночная доля 32,0%), размеру собственного капитала (35,4%), чистой прибыли (35,1%); доля Halyk Bank на рынке розничных депозитов банков второго уровня составляет 33%, доля на рынке депозитов юридических лиц среди банков второго уровня – 35,1%; доля рынка по займам брутто составляет 30,9% по займам нетто – 31,9%, доля на рынке кредитования юридических лиц (КБ + МСБ) – 42%, доля на рынке розничного кредитования – 18%. При этом, мы продолжаем постоянно наращивать рентабельность активов, внедрять инновационные цифровые сервисы, фокусируясь на повышении качества услуг для наших клиентов и эффективности бизнеса в целом.

Устойчивое финансовое положение, значительная и стабильная клиентская база, широкий набор финансовых продуктов, разветвленная инфраструктура и высокая деловая репутация позволяют нам позиционировать себя Банком № 1 в Казахстане.

СТРАТЕГИЯ РОСТА

НАША МИССИЯ

Предоставление в Казахстане и ряде других стран услуг во всех сегментах финансового рынка, на уровне международных стандартов, обеспечивая тем самым сохранность, эффективное размещение и приумножение средств клиентов и акционеров.



БАЗОВАЯ СТРАТЕГИЯ НАРОДНОГО БАНКА НА 2019-2021 ГОДЫ ОПРЕДЕЛЕНА КАК СТРАТЕГИЯ РОСТА, ПРИОРИТЕТАМИ КОТОРОЙ ЯВЛЯЕТСЯ:

- необходимость использования и усиления конкурентных преимуществ, особенно в части технологичности, клиентского опыта и качества обслуживания
- позиционирование Банка как ключевого партнера и банка первого выбора для разнообразных групп клиентов
- учет потребностей широкого круга клиентов и создание ценности для общества и экономики РК в целом, как следствие - диверсификация источников доходности и ликвидности
- выборочная международная экспансия и партнерство с китайскими инвесторами по проектам в Казахстане

НА СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ 2019-2021 ГГ. МЫ СТАВИЛИ ПЕРЕД СОБОЙ АМБИЦИОЗНЫЕ ЦЕЛИ, ОСНОВАННЫЕ НА СЛЕДУЮЩИХ ПРИНЦИПАХ:



■ ЛИДЕРСТВО В КЛЮЧЕВЫХ КЛИЕНТСКИХ СЕКМЕНТАХ

Развитие возможностей перекрестных продаж и диверсификация за счет расширения клиентской базы корпоративного и розничного секторов позволит нам укрепить свои лидирующие позиции на рынке финансовых услуг.



■ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И ФОКУС НА КАЧЕСТВО УСЛУГ

Продолжение работы по разработке гибкой бизнес-модели для улучшения качества обслуживания в долгосрочной перспективе. Мы поощряем культуру инноваций, развиваем систему мотивации, совершенствуем подходы к принятию решений и учитываем отзывы клиентов для того, чтобы постоянно улучшать качество наших услуг.



■ ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ

Предоставление клиентского опыта высокого класса на основе диджитализации и развития инновационных финансовых продуктов в соответствии с лучшими рыночными практиками является залогом дальнейшего укрепления наших конкурентных преимуществ.



■ ГЛАВНЫЙ ТРАНЗАКЦИОННЫЙ БАНК СТРАНЫ

Мы стремимся быть лидирующим поставщиком транзакционных услуг для всех платежных потоков в масштабе экономики, используя уникальную инфраструктуру для розничных и корпоративных клиентов (процессинг карт, эквайринг, инфраструктура банкоматов и терминалов, др.), а также ряд специализированных цифровых сервисов и платежных решений. Еще одним элементом более открытого позиционирования Банка становится обеспечение доступности банковских услуг для всех сегментов населения страны.

“

Мы уверены, что благодаря реализации намеченных мероприятий, а также поддержке со стороны наших клиентов, партнеров и акционеров, Halyk Bank успешно достигнет целей, поставленных на стратегический период, подтвердит свои широкие возможности и высокую репутацию бесспорного лидера финансовой системы Казахстана.

Реализация указанных стратегических принципов способствует улучшению ключевых показателей деятельности Halyk Bank и Группы, существенному росту доли рынка по основным продуктам, увеличению прибыли и поддержанию стабильных высоких финансовых коэффициентов. Это достигается через сфокусированный и эффективный процесс продаж, внедрение уникальных цифровых решений, опережающих предложение конкурентов. Результатом реализации стратегических принципов является позиционирование Halyk Bank как банка первого выбора и основного транзакционного банка для всех сегментов клиентов, как банка, предоставляющего высокотехнологичный и качественный сервис.

НАША ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОСНОВАНА НА ШЕСТИ КЛЮЧЕВЫХ ЦЕННОСТЯХ:

Мы неукоснительно соблюдаем общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Республики Казахстан, а также внутренние положения и правила Банка.

Мы ориентированы на потребности и интересы всех слоев населения, а также вносим активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов.

Мы нацелены на достижение высочайших стандартов профессиональной деятельности, открыты к инновациям и новым идеям. Наша основная задача - добросовестно, своевременно и на лучших условиях осуществлять все операции по обслуживанию клиентов, что обеспечит прочные и долгосрочные отношения с клиентами.



НАШИ ЦЕННОСТИ



Мы выстраиваем отношения с работниками и клиентами на принципах законности, взаимного уважения и доверия. Обеспечение высоких стандартов этики бизнеса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка.

В Банке были приняты Правила корпоративной этики, которые регламентируют профессиональное поведение должностных лиц и работников при исполнении ими служебных обязанностей, определяют наиболее важные принципы и нормы деловой этики при взаимоотношениях Банка с работниками, акционерами, клиентами, партнерами, государственными органами и другими заинтересованными сторонами.

ЦЕЛЮЮ ПРАВИЛ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ ЯВЛЯЕТСЯ:

- закрепление миссии, ценностей, принципов и норм деловой этики и поведения;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- повышение и сохранение доверия к Банку со стороны его акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, общественности и иных заинтересованных лиц, укрепление репутации открытого и честного участника финансового рынка;
- содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;
- предотвращение нарушений норм действующего законодательства РК работниками Банка.



Принятые в Банке нормы делового поведения обязательны для исполнения работниками всех уровней. Правила корпоративной этики АО «Народный Банк Казахстана» доступны для публичного ознакомления на сайте Банка в разделе «Корпоративное управление». Кроме того, нормы деловой этики доводятся до сведения персонала под подпись при приеме на работу, информация по вопросам этики рассылается по электронной почте на регулярной основе, проводятся корпоративные мероприятия, направленные на повышение осведомленности и приверженности работников миссии и ценностям Halyk Bank.

Для эффективного управления вопросами этичного поведения в Банке работает **телефон доверия 8 (727)-259-68-78**, номер которого размещен на интрасайте «Halyk Info», «Halyk Zalog» и указывается во всех тендерных документах Банка. Подать обращение и заявить о фактах нарушений Правил корпоративной этики или иных требований законодательства в области трудовых отношений может любой работник Банка или стороннее лицо. При этом, за заявителем закреплено право оставаться анонимным. Все поступающие жалобы и обращения регистрируются Управлением внутренней безопасности Банка. В 2020 году было зафиксировано 29 обращений (34 обращения в 2019 году) по вопросам несоблюдения этических норм. Все поступившие обращения были рассмотрены в установленном порядке, по каждому из них были предприняты соответствующие меры реагирования, а также проведен мониторинг и контроль эффективности их исполнения для сокращения числа подобных фактов в будущем.



05

НАШ ПОДХОД
К УПРАВЛЕНИЮ
УСТОЙЧИВЫМ
РАЗВИТИЕМ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

05

НАШ ПОДХОД
К УПРАВЛЕНИЮ
УСТОЙЧИВЫМ
РАЗВИТИЕМ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Корпоративное управление высокого качества является необходимым условием для успешной деятельности Halyk Bank и его дочерних организаций (далее Банк и дочерние организации вместе именуются как «Группа «Halyk») на свободном и конкурентном рынке. Банку и компаниям Группы «Halyk» необходима эффективная система корпоративного управления, устанавливающая отношения между Советом директоров, Правлением и акционерами.

Структура корпоративного управления Банка основывается на уважении прав и интересов всех заинтересованных в деятельности Банка лиц и способствует успешной деятельности Банка, в том числе росту его ценности, поддержке финансовой стабильности и прибыльности и гарантирует инвесторам и акционерам, что их деньги используются эффективно.

Эффективное корпоративное управление играет ключевую роль в деятельности Halyk Bank, его успешном, устойчивом развитии, управлении рисками, обеспечении баланса прав и интересов собственников и менеджмента. Организация эффективного корпоративного управления обеспечивает принятие взвешенных управленческих решений, своевременное выявление и оценку возможных последствий реализации рисков, определение адекватных мер по предотвращению или минимизации рисков, что в конечном итоге обеспечивает устойчивую позицию организации на рынке, эффективность функционирования бизнеса в долгосрочной перспективе, создает репутацию организации как надежного контрагента и финансового посредника. Качественное корпоративное управление также влияет на экономические показатели деятельности организации, внутреннюю эффективность, оценку стоимости ее ценных бумаг инвесторами и на способность привлекать капитал, необходимый для развития организации.

Банк на постоянной основе осуществляет мониторинг документов по вопросам теории и практики корпоративного управления, выпущенных международными организациями, определяющими стандарты в области финансовой деятельности (Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Базельский комитет по банковскому надзору и др.) в целях построения эффективного, прозрачного, стабильного и инновационного банковского конгломерата, который в своей работе использует наилучшие практики и стандарты корпоративного управления, принятые как в Казахстане, так и на территории государств, входящих в ОЭСР. Начиная с 2006 года, когда произошло первичное размещение акций Банка (IPO) на Лондонской фондовой бирже (LSE) и по настоящее время, Halyk Bank находится в процессе непрерывного улучшения и совершенствования системы корпоративного управления.

ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ



Принципы корпоративного управления – это исходные начала, которыми руководствуется Банк в процессе формирования, функционирования и совершенствования своей системы корпоративного управления, которые закреплены в Кодексе корпоративного управления Банка.

Корпоративное управление Банка основывается, прежде всего, на уважении прав и законных интересов всех его акционеров и статуса самого Банка и направлено на достижение роста эффективности деятельности Банка, в том числе роста активов Банка, создание рабочих мест и поддержание финансовой стабильности и прибыльности Банка. Принципы корпоративного управления, отраженные в настоящей главе, направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с управлением Банком.

КОДЕКСОМ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА ЗАКРЕПЛЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ:

- Обеспечение акционерам реальной возможности для реализации их права на участие в управлении Банком.
- Создание для акционеров Банка реальной возможности участвовать в распределении чистого дохода Банка (получение дивидендов).
- Обеспечение своевременного и полного представления акционерам Банка достоверной информации, касающейся финансового положения Банка, экономических показателей, результатов деятельности, структуры управления Банком, в целях обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Банка и инвесторами.
- Обеспечение равного отношения ко всем категориям акционеров Банка.
- Обеспечение максимальной прозрачности деятельности должностных лиц Банка.
- Обеспечение осуществления Советом директоров Банка стратегического управления деятельностью общества и эффективный контроль с его стороны за деятельностью исполнительного органа общества, а также подотчетность Директоров его акционерам.
- Обеспечение Правлению Банка возможности добросовестно осуществлять эффективное руководство текущей деятельностью Банка, а также установление подотчетности Правления Банка Совету директоров Банка и его акционерам.
- Определение этических норм для акционеров Банка.
- Обеспечение функционирования эффективной системы внутреннего контроля Банка и ее объективной оценки.



СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА

Действующий Кодекс корпоративного управления Банка, утвержденный общим собранием акционеров Банка в декабре 2006 года, определяет основные стандарты и принципы, применяемые в процессе управления Банком, включая отношения между Советом директоров и Правлением, акционерами и должностными лицами Банка, порядок функционирования и принятия решений органами Банка.

Кодекс корпоративного управления Банка разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, а также с учетом сложившейся национальной и международной практики в сфере корпоративного управления.

Совет директоров и Правление Банка подтверждают, что деятельность Банка ведется в соответствии с определяемыми Кодексом корпоративного управления принципами, положениями и процедурами корпоративного управления.

Принимая, совершенствуя и неукоснительно соблюдая положения Кодекса корпоративного управления Банка, Устава Банка и других внутренних нормативных документов, Банк подтверждает свое намерение способствовать развитию и совершенствованию практики надлежащего корпоративного управления.



СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Настоящий был разработан в соответствии с Положением о корпоративном управлении (DTR 7.2.) Правил раскрытия и прозрачности Управления по финансовому регулированию и надзору Великобритании.

Как иностранная компания, GDR которой включены в официальный список Лондонской Фондовой Биржи, Банк не обязан соблюдать Кодекс корпоративного управления Великобритании, опубликованный Советом по финансовой отчетности – независимым регулятором Великобритании. Однако, в соответствии с DTR 7.2., Банк обязан предоставлять в своей ежегодной отчетности информацию о соблюдении им казахстанского Кодекса корпоративного управления, равно как и информацию о действующих принципах корпоративного управления, применяемых в дополнение к практике, соблюдение которой требуется законодательством РК.

Банк рассматривает Кодекс корпоративного управления Великобритании как ориентир для дальнейшего развития корпоративного управления.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА И КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Кодекс корпоративного управления Банка содержит некоторые отличия от Кодекса корпоративного управления Великобритании. Ниже приводятся основные отличия:



Кодекс корпоративного управления Великобритании	Кодекс корпоративного управления Банка
<p>Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает максимальный трехлетний срок для переизбрания Директоров.</p>	<p>Кодекс корпоративного управления Банка не содержит требование регулярного переизбрания Совета директоров. Вместо этого, компетенция общего собрания акционеров включает установление срока полномочий Совета директоров. Общим собранием акционеров, проведенным 22 мая 2020 года, установлен трехлетний срок полномочий текущего состава Совета директоров.</p>
<p>Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает проведение отдельных заседаний независимыми директорами как минимум раз в год, в частности, для оценки деятельности Председателя Совета директоров.</p>	<p>В течение 2020 года проводились неформальные встречи с участием Корпоративного секретаря и независимых директоров с обсуждением вопросов стратегии, совершенствования процессов корпоративного управления, деятельности Совета директоров, улучшения работы Корпоративного секретаря.</p>
<p>Кодексом корпоративного управления Великобритании предусматривается, что как минимум половина состава Совета директоров, исключая Председателя, должна состоять из независимых директоров.</p>	<p>Кодекс корпоративного управления Банка не содержит такого прямого требования ввиду особенностей законодательства Казахстана, в соответствии с которыми в составе Совета директоров должно быть не менее трети независимых директоров. Однако, состав Совета директоров, избранный общим собранием акционеров 22 мая 2020 года включает пять независимых Директоров из семи членов Совета директоров.</p>
<p>Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает, что неисполнительные директора должны тщательно анализировать работу Правления на предмет ее соответствия согласованным целям и задачам, осуществлять контроль над его деятельностью, а также убедиться в полноте предоставляемой финансовой информации, а также в том, что финансовый контроль и системы риск-менеджмента являются эффективными и надежными.</p>	<p>Кодекс корпоративного управления Банка налагает такую ответственность на всех членов Совета директоров Банка.</p>
<p>Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает, что Совет директоров должен убедиться в наличии надлежащего планирования преемственности при назначении членов Совета директоров и высшего руководства компании для того, чтобы обеспечить соответствующий баланс навыков и опыта в компании и Совете директоров, а также для обеспечения постепенного обновления кадрового состава Совета директоров.</p>	<p>Кодекс корпоративного управления Банка определяет порядок формирования состава Совета директоров и определенные требования к кандидатам в Совет директоров, в целях обеспечения оптимального баланса опыта и знаний, необходимых для эффективной работы Совета директоров.</p>



* Текст Кодекса корпоративного управления Банка размещен на сайте Банка по следующей ссылке: <https://halykbank.kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie>.

ДОСТИЖЕНИЯ БАНКА В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ (CORPORATE GOVERNANCE):

- Принимая во внимание тот факт, что глобальные депозитарные расписки Halyk Bank котируются на Лондонской фондовой бирже (London Stock Exchange), Банк внедрил ряд положений Кодекса корпоративного управления Великобритании в собственных внутренних нормативных документах по корпоративному управлению.
- В соответствии с ключевыми принципами Кодекса корпоративного управления Великобритании в Банке был сформирован эффективный состав Совета директоров, в котором более 50% от общего количества директоров являются независимыми директорами. Председателем Совета директоров является независимый директор.
- В целях повышения привлекательности акций Банка для инвесторов и снижения уровня избыточной ликвидности в 2012 была принята дивидендная политика.
- В Банке созданы и эффективно функционируют следующие комитеты при Совете директоров: Комитет по стратегическому планированию; Комитет по рискам; Комитет по аудиту; Комитет по кадрам и вознаграждениям; Комитет по социальным вопросам. В состав каждого из указанных комитетов входят не менее двух независимых директоров, при этом руководителем каждого комитета является независимый директор.
- В целях систематизации подходов Банка к деятельности в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, в 2019 году была принята Политика корпоративной социальной ответственности.
- Для подтверждения финансовой отчетности Банка и организаций Группы «Halyk», Банк привлекает аудиторские компании «Большой Четверки». В 2020 году эту функцию выполняла компания ТОО «Делойт» (Deloitte, LLP).
- В 2017 году было разработано и утверждено Положение о корпоративном секретаре Банка в целях внедрения лучших практик корпоративного управления.
- По результатам проведенной в сентябре 2017 года внешней оценки консультанты ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс» подтвердили полное соответствие деятельности Департамента внутреннего аудита Банка Международным профессиональным стандартам внутреннего аудита и Кодексу этики внутренних аудиторов.
- За период реализации Стратегии развития Группы «Halyk» на период 2019-2021 годов были реализованы единые стандарты и подходы, связанные с координацией процессов корпоративного управления.
- В Банке был разработан вводный курс (Board Book) для новых членов совета директоров, который обновляется на периодической основе и предоставляется для ознакомления вновь избранным членам Совета директоров Банка.

ДОСТИЖЕНИЯ БАНКА В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ (CORPORATE GOVERNANCE):

- В целях повышения квалификации корпоративных секретарей компаний Группы «Халык» был подготовлен обучающий курс по корпоративному управлению, организованы обучающие семинары и методическое обеспечение для корпоративных секретарей/Секретарей СД. Обучение прошли все корпоративные секретари дочерних организаций Банка (порядка 11 человек).
- В Банке ведется и регулярно обновляется реестр корпоративных секретарей и реестр кандидатов на должности независимого директора в компаниях Группы «Халык».
- В 2020 году была проведена диагностика уровня корпоративного управления в казахстанских и иностранных дочерних организациях Банка и подготовлен отчет и рекомендации по его улучшению.
- В 2020 году был подготовлен и опубликован Отчет об устойчивом развитии Банка за 2019 год в соответствии с международными стандартами GRI Standards, который является первым документом, раскрывающим основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления. Банк принял добровольные обязательства в отношении прозрачного освещения ключевой информации о результатах своей работы в области устойчивого развития посредством публикации данного отчета.
- В 2020 году Советом директоров Банка была утверждена Антикоррупционная политика, которая определила ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупционным правонарушениям и меры минимизации и/или ликвидации последствий коррупционных правонарушений.
- В 2020 году были разработаны и утверждены Правила оценки деятельности членов Совета директоров Банка, которые определили методологию и инструменты (анкеты) для проведения ежегодной оценки деятельности Совета директоров Банка.
- Совет директоров и Правление Банка понимают риски, возникающие из-за неверных или ошибочных управленческих решений или действий. Для ограждения акционеров от возможного ущерба от таких событий Банк на регулярной основе страхует ответственность Директоров и должностных лиц.
- В целях обеспечения прозрачности корпоративного управления на официальном сайте Банка создан и поддерживается с 2016 года раздел, посвященный корпоративному управлению, в котором можно найти информацию о структуре корпоративного управления и ключевых нормативно-правовых документах Банка, регламентирующих вопросы корпоративного управления.
- Банк на регулярной основе публикует на своем корпоративном сайте Отчет о корпоративном управлении (в рамках ежегодного Годового отчета).

СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

При Совете директоров Банка созданы и функционируют следующие консультационно-совещательные органы: Комитет по стратегическому планированию, Комитет по аудиту, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по социальным вопросам и Комитет по рискам. Более подробный отчет о работе этих Комитетов размещен в соответствующем подразделе ниже.

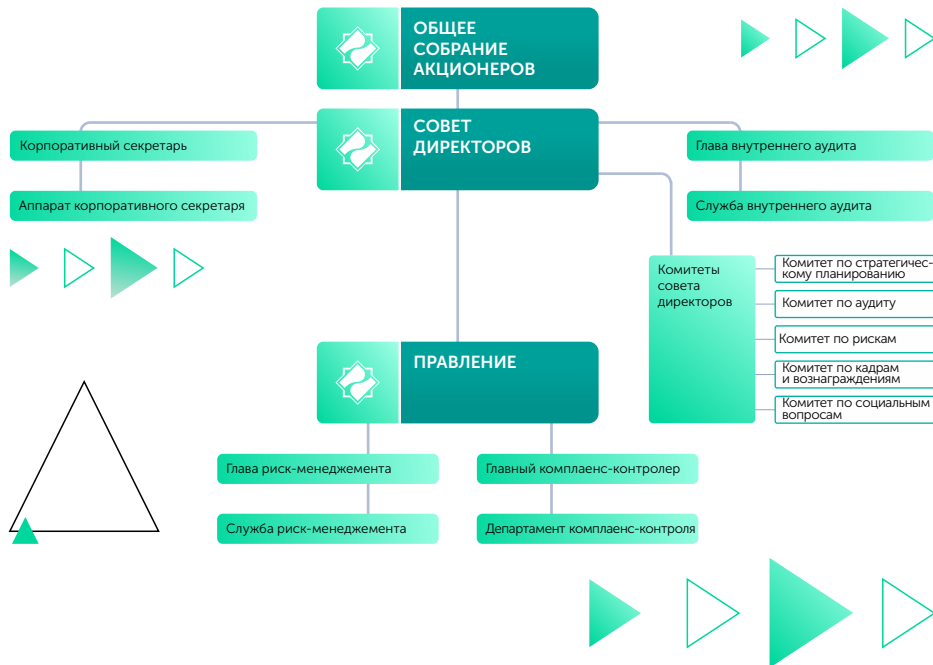
При Правлении создан ряд рабочих органов в лице дирекций, Комитетов и рабочих групп. Это позволяет детально рассмотреть крупные вопросы по каждому отдельно взятому сегменту. При необходимости и в случае требований законодательства, решения, принятые рабочими органами по таким вопросам, выносятся для утверждения Правлением или Советом директоров.

Для внедрения лучших практик корпоративного управления Совету директоров оказывают содействие внутренние и внешние аудиторы, Глава внутреннего аудита, Глава риск-менеджмента, Главный комплаенс-контролер, Главный юридический советник, Корпоративный секретарь и т.п.

В Банке существуют службы риск-менеджмента, комплаенс-контроля, подразделение внутреннего аудита, а также институт Корпоративного секретаря, отвечающего, в частности, за вопросы корпоративного управления.

Для подтверждения финансовой отчетности организаций Группы «Налук», Банк привлекает аудиторские компании «Большой Четверки». В 2020 году эту функцию выполняла компания ТОО «Делойт» (Deloitte, LLP).

Распределение функций между Советом директоров и Правлением произведено в соответствии с законодательством РК.



СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



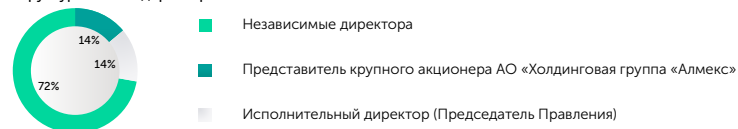
По состоянию на 1 января 2021 года состав Совета директоров Банка выглядел следующим образом:

Состав Совета директоров

ПАВЛОВ АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ	Председатель Совета директоров, независимый директор, Председатель Комитета по рискам
ДУНАЕВ АРМАН ГАЛИАСКАРОВИЧ	Председатель Комитета по стратегическому планированию, Председатель Комитета по социальным вопросам, член Совета директоров - независимый директор
КАЙЛАРС ФРЭНК	Председатель Комитета по кадрам и вознаграждениям, член Совета директоров - независимый директор
ЕСЕНБАЕВ МАЖИТ ТУЛЕУБЕКОВИЧ	Член Совета директоров, представитель АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС»
РЁЛЬ КРИСТОФ	Председатель Комитета по аудиту, независимый директор
ПЁТР РОМАНОВСКИ	Член Совета директоров – независимый директор
ШАЯХМЕТОВА УМУТ БОЛАТХАНОВНА	Член Совета директоров, Председатель Правления
ИТОГО	7 ДИРЕКТОРОВ

При определении независимости Директоров использовались критерии, установленные законодательством Казахстана.

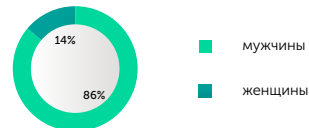
Структура Совета директоров Банка*:



Структура Совета директоров Банка по возрасту выглядит следующим образом*:



Гендерная структура Совета директоров Банка*:



* общее количество членов Совета директоров - 7 человек



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

В целом Совет директоров и его Комитеты проводят свою работу в соответствии с планами работ на соответствующие периоды.

Всего в 2020 году было проведено 3 очных заседания*, на которых было рассмотрено 29 вопросов, и 83 заочных заседаний Совета директоров АО «Народный Банк Казахстана», на которых было рассмотрено 809 вопросов.

Статистика участия членов Совета директоров в заседаниях, выглядит следующим образом:

Ф.И.О. члена СД	Очные заседания (кол-во заседаний / кол-во вопросов)	Заочные заседания (кол-во заседаний / кол-во вопросов)
ПАВЛОВ А. С.	3/29	82/808
ДУНАЕВ А. Г.	3/29	83/808
ЕСЕНБАЕВ М. Ж.	3/29	77/776
КАЙЛАРС Ф.	3/29	16/55
РЕЛЬ К.	3/29	15/54
РОМАНОВСКИ П.	3/29	48/482
ШАХХИМЕТОВА У. Б.	3/29	79/778
ИТОГО	3/29	83/809

Важным и крупным блоком работы Совета директоров в 2020 году стало рассмотрение следующих вопросов:

- В 2020 году был подготовлен и опубликован Отчет об устойчивом развитии Банка за 2019 год, который является первым документом, раскрывающим основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления. Банк принял добровольные обязательства в отношении прозрачного освещения ключевой информации о результатах своей работы в области устойчивого развития посредством публикации данного отчета.
- В соответствии с требованиями Постановления Национального Банка Республики Казахстан от 12.11.2019 г. №188 "Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня" был проведен анализ действующих внутренних нормативных документов Банка и внесены необходимые изменения.
- Советом директоров было принято решение о создании Комитета по рискам, основными целями которого является содействие Совету директоров Банка в формировании эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке, обеспечению ее функционирования и информирование Совета директоров Банка об уровне принимаемых Банком рисков.
- Были разработаны и утверждены Правила оценки деятельности членов Совета директоров Банка, которые определили методологию и инструменты (анкеты) для проведения ежегодной оценки деятельности Совета директоров Банка.

В целом, задачи, поставленные Советом директоров перед Группой «Налык» и связанные с удержанием АО «Народный Банк Казахстана» позиции банка № 1 в Казахстане, улучшением клиентского сервиса и развитием банковских продуктов, достигнуты.

* Количество очных заседаний Совета директоров Банка было снижено в связи с пандемией COVID-19 и введением с 15 марта 2020 года режима чрезвычайного положения на всей территории Казахстана, закрытием границ и автосообщения со странами, в которых проживают иностранные члены Совета директоров Банка.

В ходе очных заседаний Совета директоров рассматривались наиболее важные стратегические вопросы, такие как:

- отчеты Правления АО «Народный Банк Казахстана» и дочерних организаций об исполнении Стратегии развития Группы «Halyk» на 2019 - 2021 гг. и Плана мероприятий АО «Народный Банк Казахстана» по реализации стратегических инициатив на 2020 год (в т.ч. вопросы технологической трансформации Банка и развития цифровых продуктов и сервисов); результаты деятельности и исполнение бюджета Банка и организаций Группы «Halyk» за 2019 год и первое полугодие 2020 года;
- утверждение консолидированного бюджета Группы «Halyk» (МСФО) и АО «Народный Банк Казахстана» на 2021 год;
- План работ Департамента внутреннего аудита (далее – ДВА) на 2021 год и Долгосрочный план работ ДВА на 2022-2024 годы;
- избрание и досрочное прекращение полномочий некоторых членов Правления Банка, а также изменение состава некоторых комитетов при Совете директоров, создание Комитета по рискам при Совете директоров;
- крупнейшие проекты Банка;
- предварительное утверждение годовой финансовой отчетности Банка за 2019 год и квартальные отчеты Правления о результатах деятельности;
- квартальные отчеты Главного комплаенс-контролера об эффективности управления и контроле комплаенс-рисков, а также по вопросам внутреннего контроля АО «Народный Банк Казахстана»;
- анализ качества портфеля Банка;
- анализ сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями и др.

Были рассмотрены результаты стресс-тестирования кредитного портфеля АО «Народный Банк Казахстана» с построением сценариев развития мировой экономики, определением эффекта на ссудный портфель и капитал АО «Народный Банк Казахстана».

Учитывая введение в стране режима чрезвычайного положения в связи с пандемией COVID-19, а также резкое падение цены на нефть, Службой риск менеджмента Банка было проведено внеплановое стресс-тестирование по общеэкономическому сценарию на конец 2020 года в целях анализа и оценки влияния последствий COVID-19 на ключевые финансовые показатели Банка и обеспечение устойчивости Банка в условиях таких ограничений и снижения макроэкономических показателей экономики страны.

Совет директоров убедился, что даже при наихудшем сценарии позиции Банка останутся достаточно сильными.

Были заслушаны отчеты Главы риск-менеджмента, Главного комплаенс-контролера об эффективности управления комплаенс-риском в АО «Народный Банк Казахстана» и отдельных дочерних организациях и о проделанной работе в области противодействия легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма.

Заочное голосование проводилось по вопросам текущего характера, которые законодательными и внутренними документами отнесены к компетенции Совета директоров, и наиболее срочные вопросы, не теряющие отлагательства до следующего очного заседания.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ



Процесс управления рисками в Банке неразрывно связан со всеми бизнес-процессами и операциями. Такой интегрированный подход направлен на определение конкретных действий и решений для своевременного реагирования и минимизации возможных рисков.

Для обеспечения эффективного функционирования системы риск-менеджмента нами была принята Политика управления рисками АО «Народный Банк Казахстана». Целями данной Политики является внедрение единого подхода Банка к управлению рисками, достижение максимальной доходности при принятии управляемого уровня рисков и построение интегрированной системы управления рисками в Банке, которая соответствует текущей рыночной ситуации, риск-профилю, риск-аппетиту, стратегии, видам деятельности, размеру, характеру и сложности риска, уровню и видам рисков, присущих деятельности Банка с целью обеспечения достаточности собственного капитала для его покрытия. Политика устанавливает основные понятия и виды рисков, возникающие в деятельности Банка, основные принципы, методы и способы управления рисками, а также определяет органы и подразделения Банка, ответственные за реализацию всех указанных положений. Политика обязательна к исполнению всеми структурными подразделениями Банка.

В рамках системы управления рисками банка действует разработанная службой риск-менеджмента Кредитная политика, которая определяет виды деятельности, не кредитруемые Банком, в число которых входят:

- связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма;
- террористическую деятельность;
- производство и торговлю оружием, оборудованием и амуницией военного назначения, за исключением государственных заказов;

- производство и реализацию наркотических средств (кроме фармацевтической деятельности);
- уничтожение и торговлю исчезающими видами флоры и фауны;
- деятельность, которая ведется с нарушением требований законодательства по охране окружающей среды и несет высокие экологические риски;
- кредитование игорного бизнеса – предпринимательской деятельности, связанной с организацией и проведением азартных игр и (или) пари, с целью получения дохода (казино, тотализатор, букмекерская контора);
- деятельность, связанная с негативным воздействием на социальные аспекты (с использованием детского труда, массовым сокращением рабочих мест, проведение забастовок и т.п.).

Выявление источников риска происходит на уровне службы управления рисками и самостоятельных структурных подразделений, осуществляющих бизнес-операции Банка. Реализация одного или совокупности рисков и значительные убытки в их результате, могут негативно повлиять на платежеспособность и репутацию Банка и, вследствие, привести к росту социального недовольства и напряженности, недоверия к банковской системе в целом. Именно поэтому для нас чрезвычайно важно выявлять риски на начальных стадиях и качественно управлять ими.

Управление рисками Банка базируется на трехуровневой системе защиты:



Признавая, что полностью исключить риски, присущие банковской деятельности, невозможно, Банк продолжает развивать систему управления рисками, планомерно и последовательно реализуя мероприятия, направленные на совершенствование методов выявления рисков, их управления, а также оценки и контроля.

В связи с развитием цифровых продуктов, в феврале 2020 года было создано новое структурное подразделение – Департамент рисков цифрового кредитования, основной целью которого является организация системы управления кредитными рисками, в том числе рисками цифровых продуктов, обеспечивающая эффективное выявление, измерение, мониторинг и контроль за кредитным риском и риском цифровых продуктов Банка, с учетом внутригрупповых операций с целью обеспечения достаточности собственного капитала для его покрытия.

Департамент выполняет основные следующие функции:

- разработка и внедрение моделей принятия решений и иных моделей, связанных с кредитованием онлайн;
- контроль качества и периодическая валидация применяемых моделей;
- мониторинг допустимого уровня кредитного риска.

Детальная информация об управлении ключевыми рисками Банка (кредитный риск, рыночный риск, риск потери ликвидности, операционный риск, риск информационных технологий, риск информационной безопасности и др.) отражена в Годовом Отчете Halyk Bank за 2020 год: <https://backend.halykbank.com/storage/documents/files/608c03cc94fc7.pdf>

В Банке действует процесс управления рисками, который состоит из следующих взаимосвязанных этапов:



ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И АУДИТ



Внутренний контроль и аудит являются важными элементами системы управления рисками.

Система внутреннего контроля обеспечивает контроль над своевременным выявлением и оценкой на постоянной основе рисков, присущих Банку, и принятием своевременных мер по минимизации существенных рисков в соответствии с внутренними документами Банка. Внутренний контроль позволяет добиться:

- обеспечения эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечения сохранности активов;
- обеспечения полноты, достоверности и своевременности финансовой, регуляторной и другой отчетности для внутренних и внешних пользователей, а также информационной безопасности;
- обеспечения соблюдения Банком требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов, в том числе по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.



ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Функцию третьей линии защиты в Банке выполняет Департамент внутреннего аудита (далее – ДВА). В соответствии с Международными профессиональными стандартами внутреннего аудита (далее – Стандарты), миссия внутреннего аудита заключается в сохранении и повышении стоимости Группы «Налк» посредством проведения независимых аудиторских проверок и консультаций, и предоставления рекомендаций по совершенствованию деятельности Группы.

В своей деятельности внутренний аудит руководствуется нормами законодательства, требованиями регулятора, Стандартами и внутренними нормативными документами Банка. С 2017 года ДВА поддерживает полное соответствие деятельности Стандартам и Кодексу этики внутренних аудиторов, подтвержденное внешней аудиторской компанией – PricewaterhouseCoopers.

В целях обеспечения независимости и объективности внутреннего аудита, функционально ДВА подчинен и подотчетен Совету директоров Банка. Взаимодействие с членами Совета директоров Банка осуществляется как посредством Комитета по аудиту, так и напрямую. Текущую деятельность ДВА курирует Глава внутреннего аудита.

Годовой план работ, бюджет и внутренние нормативные документы, регулирующие деятельность ДВА, утверждаются Советом директоров Банка. ДВА регулярно (на ежеквартальной и годовой основе) предоставляет на Совет директоров Банка отчетность по своей деятельности.

Кроме того, ДВА на постоянной основе оказывает методологическую помощь по повышению степени соответствия Стандартам деятельности служб внутреннего аудита дочерних организаций Банка.

В 2020 году ДВА проведены 58 аудиторских заданий, в том числе 3 консультации. Проверки и консультации осуществлены в целях оценки эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления по кредитной, операционной, административно-хозяйственной деятельности, систем управления непрерывностью деятельности Банка и управления рисками в части ПОД/ФТ, по направлениям ИТ аудита и вопросам роботизации отдельных бизнес-процессов. Кроме того, проведены проверки 4 дочерних организаций, осуществляющих управление сомнительными и безнадежными активами. По результатам проведенных аудиторских заданий предоставлены рекомендации по совершенствованию систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления по указанным направлениям.



СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

GRI

103-1

103-2

103-3

419-1

Одним из основных рисков нашей деятельности является комплаенс-риск. Банк определяет комплаенс-риск как вероятность возникновения потерь вследствие несоблюдения Банком и его работниками требований законодательства Республики Казахстан, в том числе нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка. Так как данный риск может негативно повлиять на деятельность Банка и репутацию в целом, мероприятия по минимизации комплаенс-рисков проводятся на постоянной основе.

Система управления комплаенс-риском основывается на трех линиях защиты. Первая линия защиты включает в себя подконтрольные подразделения, вторая линия защиты – Департамент комплаенс контроля и иные подразделения, осуществляющие контрольные функции, третья линия защиты – независимая оценка качества и эффективности управления комплаенс-риском Департаментом внутреннего аудита.

Основными методами управления комплаенс-риском в Банке являются:

- постоянный мониторинг действующего законодательства РК и законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка;
- контроль соблюдения должностными лицами и работниками Банка требований законодательства РК и законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка;
- обеспечение правильного понимания и применения законодательства РК и внутренних документов Банка, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка, структурными подразделениями и работниками Банка;
- идентификация, измерение, мониторинг и контроль комплаенс-рисков, в том числе при разработке и структурировании новых банковских продуктов и услуг, внедрении новых бизнес-процессов, технологий и т. д.;
- контроль своевременного и качественного исполнения обязательных требований регулятора/ уполномоченного органа;
- проведение комплаенс мониторинга (проверок) Департаментом комплаенс-контроля деятельности подразделений Банка;
- применение в Банке различных инструментов по выявлению/оценке комплаенс-рисков, в том числе инструментов по оценке/самооценке подконтрольными подразделениями своей деятельности;
- осуществление контроля разграничения прав доступа к инсайдерской информации, соблюдения конфиденциальности и недопущения возможности неправомерного использования такой информации инсайдерами, включая контроль по ведению и поддержанию в актуальном состоянии списка лиц, обладающих доступом к инсайдерской информации Банка;
- обеспечение соблюдения Банком мер, направленных на противодействие отмыванию доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма (ПОД/ФТ);
- осуществление контроля соблюдения работниками установленных внутренними документами Банка требований по предупреждению конфликта интересов и т. д.

Указанные выше программы были разработаны и действуют в Банке с 2012 года после внесения соответствующих изменений в Закон РК о ПОД/ФТ.

Одним из приоритетных направлений минимизации комплаенс риска является противодействие отмыванию доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма (далее – ПОД/ФТ).

В рамках реализации процедур ПОД/ФТ Банком разработаны и реализуются следующие программы:

- программа организации внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- программа управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, учитывающую риски клиентов и риски использования услуг в преступных целях, включая риск использования технологических достижений;
- программа идентификации клиентов;
- программа мониторинга и изучения операций клиентов, включая изучение сложных, необычно крупных и других необычных операций;
- программа подготовки и обучения работников Банка по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- программа хранения и защиты информации и документов, полученных в рамках реализации мер, направленных на ПОД/ФТ.

Кроме того, Банк на постоянной основе осуществляет проверку физических и юридических лиц на предмет наличия в отношении них санкций уполномоченного органа и /или международных организаций (UN, EC), и/ или стран, например, США (OFAC SDN List/Non-SDN List/ SSI List), в целях недопущения инициации сотрудничества с данными лицами или проведения с ними разовых сделок.

Для целей своевременного и надлежащего информирования работников и структурных подразделений Банка об изменениях в законодательстве РК, Департаментом правовой работы регулярно направляются обзоры об изменениях в законодательстве РК. Также рассылаются обзоры по проектам законов, нормы которых могут затронуть деятельность Банка.

В рамках компетенции Департамент правовой работы:

- устанавливает соответствие проектов внутренних нормативных документов Банка законодательству Республики Казахстан при их согласовании;
- предоставляет юридические консультации руководству и структурным подразделениям Банка относительно соответствия законодательству Республики Казахстан проводимых операций.

Департамент комплаенс-контроля (ДКК) на регулярной основе организывает обучение работников по комплаенс-контролю, противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), по вопросам управления юмплаенс-риском и внутреннего контроля, а также по вопросам соблюдения в Банке требований закона США "О налоговом контроле иностранных счетов" (FATCA), а также требований Стандарта автоматического обмена финансовой информацией для налоговых целей Common Reporting Standart (CRS). Ежегодно обучение по данному направлению проходят как вновь принятые работники Банка, так и действующие работники ответственных подразделений. Учитывая введенный с марта 2020 года режим чрезвычайного положения, в течение 2020 года обучение проводилось дистанционно (в режиме онлайн), в соответствии с утвержденными Планами обучения. Так, в 2020 году ДКК было проведено 20 программ по обучению, которые прошли такое обучение прошло более 22 427 сотрудников. Стоит отметить, что Банк использует различные форматы обучения, как интерактивные, так и дистанционные (в режиме онлайн) в соответствии с утвержденными Планами обучения.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Противодействие коррупции является одним из ключевых принципов корпоративной социальной ответственности Halyk Bank. Мы осуществляем свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан в области противодействия коррупции, применимыми нормами международного права и внутренними нормативными документами. В 2020 году в Банке принята Антикоррупционная политика АО «Народный Банк Казахстана» (ссылка).

Основными целями системы противодействия коррупции являются:

- формирование антикоррупционной культуры в Банке;
- внедрение антикоррупционных принципов на всех уровнях деятельности Банка;
- информирование руководства Банка о коррупционных правонарушениях и мерах противодействия коррупционным действиям;
- недопущения коррупционных действий в любых формах и проявлениях;
- следование нормам законности и корпоративной этики.

Банк в своей деятельности придерживается принципа полной нетерпимости к любому виду проявления коррупционных правонарушений.

Профилактика коррупции в Банке осуществляется путем проведения семинаров, лекций с участием ответственных структурных подразделений по вопросам противодействия коррупции. Банк содействует повышению уровня антикоррупционной культуры путем информирования и проведения разъяснительных бесед с его работниками.

За отчетный период, в том числе во время карантина по COVID-19 в 2020 году, в результате проведенных мероприятий среди вновь принятых работников, коррупционных правонарушений не установлено.



* Ряд сотрудников прошли несколько тренингов за отчетный период.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI

102-40

102-42

102-43



Минимизация риска: наша работа направлена на сокращение негативных последствий ведения бизнеса для наших ключевых заинтересованных сторон;



Максимизация выгод: мы стремимся инвестировать в проекты, которые приносят прибыль нашим акционерам, а также содействуют социальному и экономическому развитию страны;



Системность и интегрированность: обеспечивает эффективность и единый подход к управлению вопросами корпоративной-социальной ответственности и устойчивого развития;



Комплексность: мы осуществляем взаимодействие с заинтересованными сторонами по трем направлениям устойчивого развития: экономика, экология и социальная политика;



Социальность: наша деятельность направлена как на отдельные социальные группы, так и на общество в целом;



Открытость и реагирование: мы стремимся обеспечить прозрачность нашей работы путем предоставления актуальной, достоверной и содержательной информации для заинтересованных сторон. Также мы своевременно и оперативно реагируем на критические оценки и замечания заинтересованных сторон;



Подотчетность: мы несем ответственность за принятые нами обязательства перед заинтересованными сторонами и обществом.

“

Мы стремимся строить взаимоотношения со всеми заинтересованными сторонами на регулярной, открытой и диалоговой основе. Процесс организации взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами основан на следующих принципах:

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

Взаимоотношение Банка с акционерами регулируется Уставом, Кодексом корпоративного управления, Правилами корпоративной этики, Политикой КСО и другими внутренними документами Банка. Осознавая свою ответственность перед акционерами, мы стремимся обеспечивать реализацию их прав в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений. Кроме того, мы стремимся предоставлять всем нашим акционерам и инвесторам достоверную информацию о результатах финансовой деятельности, дополнительные сведения о планах, достижениях, проблемах деятельности, а также информацию об аналитических материалах и исследованиях, проводимых Группой.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКАМИ

Взаимоотношение Банка с работниками построено на открытой, прозрачной кадровой политике, нацеленной на формирование высокопрофессионального, мотивированного и квалифицированного персонала. Мы стремимся обеспечивать всем работникам равные возможности для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастную и справедливую оценку результатов их деятельности, а также подбор и карьерный рост сотрудников исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАРТНЕРАМИ И КЛИЕНТАМИ

При выстраивании взаимоотношений с партнерами и клиентами мы руководствуемся принципами открытости, честности, соблюдения интересов взаимной выгоды, понимания полной ответственности за принятые обязательства, а также стремимся соблюдать все условия договорных отношений и общепринятых морально-этических норм. Проявление уважения и добросовестность во взаимоотношениях также является приоритетным для нас.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

Банк и его работники строят отношения с государственными органами и государственными служащими на принципах партнерства и уважения, понимая, что все инициативы госорганов и Банка должны быть направлены на развитие экономики страны. Банк является ответственным и добросовестным налогоплательщиком.

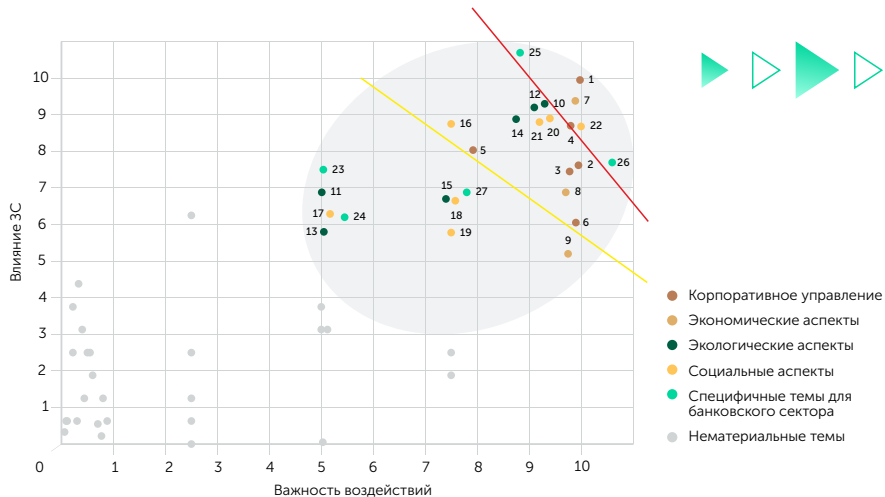
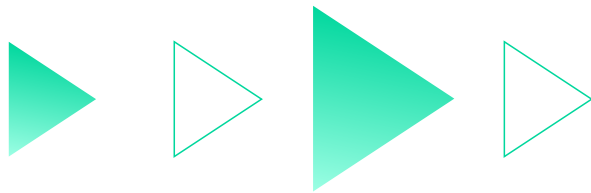
Ниже представлены ключевые результаты и способы взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами Банка – акционерами, инвесторами, клиентами и сотрудниками за отчетный период.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛЮЧЕВЫМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ В 2020 ГОДУ

Группа заинтересованных сторон	Способы/каналы взаимодействия и основные результаты
АКЦИОНЕРЫ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Общее собрание акционеров ■ Персональное взаимодействие с акционерами Банка для участия в Годовом и внеочередном общем собрании акционеров Банка ■ Предоставление материалов и форм бюллетеней для голосования ■ Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону ■ Письма ■ Годовые и промежуточные финансовые отчеты ■ Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии ■ Публикации на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа» ■ Пресс-релизы ■ Корпоративный сайт
ИНВЕСТОРЫ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проведение собрания держателей облигаций в рамках процедуры и дальнейшие выплаты купонного вознаграждения и номинальной стоимости облигаций при их погашении ■ День Инвестора/Capital Markets Day ■ Годовые и промежуточные финансовые отчеты ■ Ежеквартальные конференс-звонки с инвесторами с презентацией по финансовым результатам Банка ■ Non-deal road show (виртуальные), участие в конференциях ■ Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии ■ Публикации на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа» ■ Пресс-релизы ■ Электронные письма, встречи, в т.ч. виртуальные, телефонные звонки
КЛИЕНТЫ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Контактный центр ■ Интернет-банкинг, а также мобильное приложение Банка ■ Корпоративный сайт ■ Рекламные кампании ■ Социальные сети ■ Пресс-релизы ■ Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии ■ Оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания ■ Отделения ■ SMS-информирования
СОТРУДНИКИ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Исследования уровня удовлетворенности сотрудников и социально-психологического климата в подразделениях ■ Корпоративная почта ■ Горячая линия (телефон доверия) ■ Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии ■ Внутренняя коммуникация и объявления ■ Обучение ■ Добровольческая и волонтерская деятельность ■ Корпоративные мероприятия

Еще одним инструментом взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами является подготовка и публикация настоящего Отчета об устойчивом развитии. Данный отчет подготовлен в соответствии с лучшими практиками раскрытия нефинансовой информации и международными GRI Standards с целью объективного и прозрачного представления результатов деятельности Банка в области управления экологическими, социальными и корпоративными аспектами. Для того, чтобы Отчет отражал всю необходимую для ключевых заинтересованных сторон информацию Банком была проведена процедура определения существенных тем. В ходе оценки были учтены практики банков-аналогов, обзоры СМИ и международные тренды развития банковской отрасли*. Результаты проведенной оценки представлены в матрице существенных тем, отражающей наиболее значимые аспекты деятельности Банка в области устойчивого развития.



МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ 2020 ГОДА HALYK BANK

По результатам оценки существенности, были определены 27 существенных тем в области корпоративного управления, экономических, экологических и социальных, а также специфичных для банковского сектора аспектов деятельности Halyk Bank.

Список существенных тем для раскрытий в отчете об устойчивом развитии Банка

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 1 Стратегия Банка
- 2 Этика и добросовестность
- 3 Корпоративное управление
- 4 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 5 Внутренний контроль и аудит
- 6 Риск менеджмент

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

- 7 Экономическая результативность
- 8 Непрямые экономические воздействия
- 9 Противодействие коррупции

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

- 10 Материалы
- 11 Потребление энергоресурсов/энергоэффективность
- 12 Водопотребление
- 13 Выбросы
- 14 Управление отходами
- 15 Охрана окружающей среды

СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ

- 16 Занятость
- 17 Безопасность и здоровье на рабочем месте
- 18 Обучение и образование
- 19 Разнообразие и равные возможности
- 20 Конфиденциальность клиента
- 21 Социально-экономическое соответствие
- 22 Благотворительность и спонсорство

СПЕЦИФИЧНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА

- 23 Доступность и качество финансовых услуг
- 24 Реакция Банка на пандемию COVID-19 в 2020 году
- 25 Цифровизация и инновации
- 26 IT системы и устойчивость к кибер-рискам
- 27 Ответственное финансирование

* Детальное описание методологии определения существенных тем представлена в Приложении



06

ВЫСОКАЯ
УСТОЙЧИВОСТЬ
И СИСТЕМНАЯ
ЗНАЧИМОСТЬ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

06

ВЫСОКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ И СИСТЕМНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

2020 год был экстраординарным: пандемия невиданного масштаба создала большие проблемы и сильно затронула повседневную жизнь наших клиентов и сотрудников. С самого начала пандемии Халык Банк сделал своим главным приоритетом сохранение контакта с клиентами и их поддержку.



Даже в неблагоприятной обстановке наша бизнес-модель вновь доказала свою устойчивость, о чем свидетельствуют достойные результаты за год.

Как всегда в кризисные периоды, наблюдалось стремление к выбору наиболее надежных финансовых институтов, и за 2020 год база клиентов Халык Банка увеличилась на 9% с уровня годичной давности до 8,7 млн. Одновременно с этим произошел значительный сдвиг в пользу digital-каналов: число частных клиентов, пользующихся нашими онлайн-услугами, выросло на 41% до 6,2 млн. человек. Мы полагаем, что смещение клиентских предпочтений на digital-каналы необратимо, и трансформируем наш бизнес с учетом этого обстоятельства.

Соответствующим образом, и доходы, и чистая прибыль по итогам 2020 года были значительно выше, чем в 2019. Отметим, что Халык Банк показал столь сильную динамику в год, за который ВВП Казахстана сократился на 2,6% с уровня предыдущего года.

Будучи крупнейшим платежным агентом по выплатам социальных платежей мы обеспечиваем своевременную выплату пенсий и пособий 2,5 миллионам казахстанцев. В этом мы видим для себя особую социальную миссию Halyk Bank.

Надежное финансовое положение, позволяющее противостоять негативным макроэкономическим событиям, сильная позиция на рынке и высокая социальная значимость подтверждают системообразующую роль Банка. Сегодня Halyk Bank – это своеобразный барометр развития экономики Казахстана, положение в котором отражает, в целом, экономическую ситуацию в стране.

ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

GRI

102-7

103-1

103-2

103-3

201-1

201-4

Чистая прибыль простым акционерам увеличилась на 5,4% до 352,7 млрд тенге за 12 мес. 2020 г. по сравнению с 334,5 млрд тенге за 12 мес. 2019 г. в основном за счет увеличения чистого дохода от страховой деятельности и прибыли от производных инструментов и ценных бумаг. В 2020 году расходы Банка по налогам на прибыль составили 36,9 млрд тенге, по прочим налогам 8,39 млрд тенге.

Halyk Bank не получает финансовую помощь от государства.

Созданная и распределенная экономическая стоимость*, млрд тенге

Показатель	2020	2019	2018
Созданная прямая экономическая стоимость	616,3	606,1	545,3
Чистый процентный доход	372,6	367,9	316,3
Чистые доходы по услугам и комиссии	68,2	68,6	74,2,3
Прочие непроцентные доходы	175,4	169,6	144
Прибыль за год от прекращенной деятельности	0	0	10
Прибыль, относящаяся к неконтролирующей доле	0,1	0	0,8
Распределенная экономическая стоимость:	476	462,5	431,2
Непроцентные расходы	226,6	235,6	208,6
В том числе операционные расходы	153,1	137,9	135,6
в том числе заработная плата и премии работникам	85,3	79,2	77,6
в том числе инвестиции в социальную сферу (благотворительность)	2,7	2	1
в том числе налоги, кроме налога на прибыль	8,3	7,8	8,4
Расходы по налогу на прибыль	36,9	36	82,5
Выплаченные дивиденды за отчетный период	211**	199,8	125,9
Нераспределенная экономическая стоимость = Созданная прямая экономическая стоимость - Распределенная экономическая стоимость	140,3	143,6	114,1

* Данные приняты из аудированной консолидированной финансовой отчетности АО «Народный Банк Казахстана» за годы, закончившиеся 31 декабря 2020, 2019 и 2018 гг.

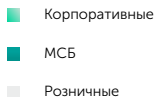
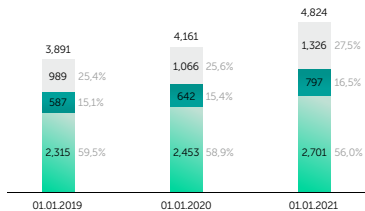
** Фактически выплаченные дивиденды на дату составления настоящего Отчета.

ДИВЕРСИФИЦИРОВАННЫЙ КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ

Объем нашего совокупного кредитного портфеля увеличился на 16% благодаря существенному ускорению роста в сегментах кредитования физических лиц и предприятий малого и среднего бизнеса. Кроме того, мы продолжили усиливать свои лидерские позиции в корпоративном сегменте, где, несмотря на общую стагнацию, наш кредитный портфель за 2020 год увеличился на 10%.

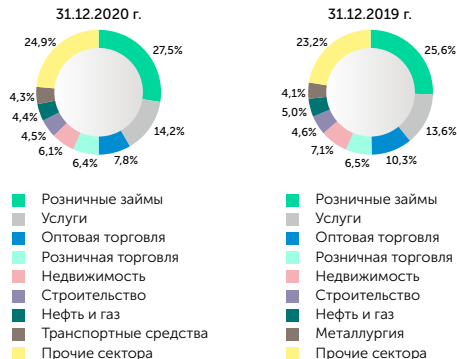
По состоянию на 31 декабря 2020 года значительный удельный вес в структуре ссудного портфеля Группы «Halyk» занимают розничные займы – 27,5% (включая 21,9% – потребительские займы и 5,6% – ипотечные займы).

Итого займы на брутто основе в разрезе сегментов



В разрезе отраслей крупнейшую долю занимают займы, предоставленные секторам: услуг (14,2%), оптовой торговли (7,8%), розничной торговли (6,4%), недвижимости (6,1%) и строительства (4,5%).

Структура ссудного портфеля Группы «Halyk» по секторам экономики, %



По состоянию на 31 декабря 2020 года, концентрация займов Halyk Bank по десяти самым крупным заемщикам составляла 840,995 млрд тенге, представляя 17% совокупного кредитного портфеля Halyk Bank (31 декабря 2019 г. – 775,224 миллионов тенге, 19%). В 2020 году объемы выданных займов в отрасли энергетики выросли почти в 2 раза по сравнению с 2019 годом. Значительный рост объемов кредитования наблюдался также в пищевой и в легкой промышленности.

Подробная информация о финансовых результатах Halyk Bank доступна в Годовом отчете за 2020 год и в аудированной Консолидированной финансовой отчетности за годы, закончившиеся 31 декабря 2020, 2019 и 2018 гг. по ссылке: <https://halykbank.kz/about-bank/investoram>



Самые высокие долгосрочные кредитные рейтинги среди казахстанских банков второго уровня без иностранного участия:

■ **Moody's Investor Services – Baa3 (позитивный, 3 июня 2021)**

Рейтинг Банка от Moody's Investor Services повышен до уровня инвестиционного и теперь соответствует уровню суверенной оценки, что говорит о высоком уровне доверия к финансовому институту со стороны международных экспертов, бизнеса и инвесторов, указывает на уверенные позиции Банка на рынке и отражает устойчивый кредитный потенциал Halyk Bank.

■ **Fitch Ratings – BBB– (стабильный, 14 апреля 2021)**

Присвоенный рейтинг финансовой устойчивости (viability rating) Halyk Bank (BBB-) – самый высокий от Fitch Ratings среди частных банков без иностранного участия за всю историю независимого Казахстана и лучший за всю историю деятельности Банка.

■ **Standard & Poor's – BB (стабильный, 27 мая 2021)**

Высокая оценка от авторитетных международных рейтинговых агентств – это свидетельство устойчивости бизнес-модели и признание эффективной деятельности Банка на рынке, неоднократно подтвержденной в различных кризисных ситуациях.

Существенная доля рынка в ключевых бизнес-сегментах:

34%

доля Halyk Bank
на рынке розничных депозитов
банков второго уровня

30,9%

доля на рынке депозитов
юридических лиц
банков второго уровня

18%

доля на рынке
розничного кредитования

35,1%

доля рынка
по займам брутто



ФОКУС НА ЦИФРОВИЗАЦИЮ

Пандемия коронавирусной инфекции стала проверкой устойчивости как для государства в целом, так и всего бизнес-сообщества в Казахстане.

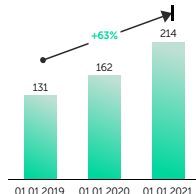
По результатам нашей деятельности за 2020 год мы можем уверенно заявить, что Halyk Bank достойно ответил на вызовы, возникшие в связи с пандемией COVID-19. С объявлением режима карантина в Казахстане в марте 2020 года, нам удалось мобилизовать все свои усилия на обеспечение непрерывности бизнес-процессов, чтобы обеспечить всем нашим клиентам круглосуточный доступ к банковским услугам и продуктам, а также постоянную возможность осуществлять все необходимые банковские операции.

Пандемия послужила дополнительным катализатором к максимальному переходу на бесконтактные и онлайн-услуги. Открыть карту, получить кредит, оформить товар в рассрочку или оплатить любые услуги – все это в Halyk Bank теперь можно сделать за пару кликов.

Мобильное приложение Halyk Homebank позволяет своим клиентам получить любую услугу, не посещая отделение банка. В том числе открыть цифровую карту, депозит, получить кредит, а также пользоваться всеми сервисами и все это – не выходя из дома. Общее количество платежных сервисов в Halyk Homebank достигло нескольких тысяч, среди которых налоги, оплаты обязательных платежей, сервисы коммунальных услуг и т.д. В 2020 году объем транзакций в Halyk Homebank вырос в 2,3 раза, а количество транзакций увеличилось в 2 раза.

В 2020 году Банк выпустил обновленное приложение для малого бизнеса на платформе IOS и Android, в котором клиенты получили доступ для удаленной работы со своими счетами через смартфон и проведения платежных операций. Общее количество пользователей Onlinebank (интернет-банкинг для юридических лиц) выросло со 162 тыс. до 214 тыс. за 2020 год, также был дан старт работам по ряду ключевых сервисов, которые Банк анонсировал в 1 квартале 2021 года.

Количество пользователей Onlinebank



Банк проводит активную работу с государственными органами по выводу государственных сервисов в банковские продукты. В результате реализована оплата QR-кодом в ЦОНах по всей стране, а также запущен сервис регистрации индивидуальных предпринимателей (ИП) в мобильном приложении Банка вместе с открытием счета ИП. Это позволяет предпринимателям за 7 минут зарегистрировать бизнес и открыть счет предприятия.



В ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД БАНК РЕАЛИЗОВАЛ СЛЕДУЮЩИЕ ПРОЕКТЫ:

- Запущен процесс онлайн онбординга для ИП – 54% счетов для ИП открыты удаленно
- Запущен процесс онлайн онбординга для розничных клиентов
- Запущено мобильное приложение с альтернативным способом подтверждения личности клиента, посредством процедуры дистанционной идентификации
- Увеличено число партнеров по товарному кредитованию клиентов в Halyk Homebank и запущен процесс цифрового кредита наличными
- Запущено мобильное приложение Onlinebank для клиентов малого и микробизнеса, позволяющее получить доступ к банковским сервисам и продуктам
- Для удобства приема платежей создан уникальный сервис QR, позволяющий коммерсантам принимать платежи без физических терминалов, запущен сервис Halyk Pos для приема бесконтактных платежей на смартфонах
- Запущен проект цифрового кредитования клиентов малого бизнеса, не имеющий аналогов на территории стран СНГ
- Запущен процесс выдачи займов онлайн для корпоративных заемщиков
 - Запущены онлайн-выдачи гарантий для корпоративных клиентов
 - Для обогащения данными, сегментации клиентской базы и выстраивания умных продаж была сформирована команда для реализации проекта Фабрика данных
 - Были роботизированы 14 наиболее трудозатратных процессов бэк-офиса.
 - Запущен сайт покупки онлайн-полисов автострахования;
 - Запущено мобильное приложение Halyk Invest с полностью дистанционным открытием брокерских счетов и доступом к торговым операциям
 - ТОО «Halyk Finservice» успешно запустило маркетплейс Halyk Market, также была запущена обновленная версия kino.kz (продажа билетов в кинотеатры)

ИНВЕСТИЦИИ В СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

GRI	103-1	103-2	103-3	203-1
-----	-------	-------	-------	-------

В своей деятельности мы стремимся оказывать поддержку бизнес-проектам, которые вносят положительный вклад в социально-экономическое развитие нашей страны. Также мы принимаем активное участие в реализации ряда государственных программ, направленных на развитие предпринимательства и поддержку занятости населения в регионах Казахстана.

Управление цепочкой поставок

GRI	102-9	204
-----	-------	-----

Мы стремимся поддерживать казахстанских производителей товаров и услуг. Взаимоотношения Банка с поставщиками осуществляются в соответствии с Правилами о порядке и условиях закупок товаров, работ и услуг, а также действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Банк с уважением относится к своим деловым партнерам и выбирает поставщиков товаров, работ и услуг объективно и беспристрастно для создания условий честной конкуренции. Основными принципами нашей закупочной деятельности являются минимизация стоимости совокупных затрат, обеспечение добросовестности конкуренции и гласности процесса закупок, а также обеспечение поставщикам равных возможностей. На конец отчетного периода общая сумма закупок Банка у компаний-резидентов РК составила более 73,8 млрд тенге, что составляет 95% от общего объема закупок.

Поддержка реализации государственных программ

В течение 2020 года, в непростой для экономики страны период – период введения режима чрезвычайного положения и карантинных ограничений, связанных с пандемией коронавируса COVID-19, Банк активно участвовал в программах, реализуемых государством, предназначенных для поддержки субъектов предпринимательства, чей бизнес пострадал от введенных мер.

В марте 2020 года Национальным Банком Республики Казахстан и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка совместно с банками второго уровня была разработана Программа льготного кредитования субъектов предпринимательства (далее Программа льготного кредитования). 27 марта 2020 года Банк подписал соглашение о реализации программы, в рамках которого Банку было выделено 180 миллиардов тенге (30% от общей суммы программы). В октябре 2020 условия Программы льготного кредитования субъектов предпринимательства были пересмотрены, в том числе сумма программы была увеличена до 800 миллиардов тенге, Банку были выделены дополнительные 49,3 млрд тенге. По состоянию на 31 декабря 2020 г. в рамках данной программы Банк осуществил финансирование 379 клиентов на сумму 143,9 миллиардов тенге.

Финансирование в рамках Программы льготного кредитования предусматривает поддержку субъектов малого, среднего и крупного бизнеса, чье финансовое положение ухудшилось вследствие введения чрезвычайного положения. Программа предполагает льготное кредитование на пополнение оборотных средств, а также рефинансирование действующих обязательств заемщика, что позволяет снизить ставку по кредиту и кредитную нагрузку в целом.

Одним из первых проектов, поддержанных Банком в начале действия чрезвычайного положения, связанного с пандемией коронавируса COVID-19, был проект группы компаний Западно-Казахстанской области, в которую входят ТОО «Белес-Агро» и ТОО «Пойма Май Комбинаты». ТОО «Белес-Агро» представляет собой мукомольный комбинат с возможностью одновременного хранения до 44 тыс. тонн зерна. Занимается производством мукомольной продукции, комбикормов, макаронных изделий. ТОО «Пойма Май Комбинаты» – комбинат по производству растительных масел. Уникальностью комбината является то, что имеется возможность перерабатывать различный семена масличных культур – подсолнечника, рапса, льна и др.

Введение чрезвычайного положения негативно отразилось на деятельности предприятий из-за ограничения экспорта производимой продукции и, как следствие, снижения объема реализации. Несмотря на это предприятия продолжали свою деятельность в период чрезвычайного положения и карантинных мер, обеспечивая потребность региона социально-значимыми товарами. За счет оказанной поддержки в рамках Программы льготного кредитования – часть задолженности группы была рефинансирована по льготной ставке с возможностью дальнейшего финансирования за счет высвобожденных средств – **предприятиям удалось сохранить действующую численность сотрудников** (штат ТОО «Белес-Агро» – 220 человек, штат ТОО «Пойма Май Комбинаты» – 125 человек).

Еще одним социально значимым проектом, который был поддержан в рамках Программы льготного кредитования – проект в Восточно-Казахстанской области ТОО «Океан Рыбы». Основным видом деятельности компании является переработка, засолка и консервирование рыбы, розничная торговля рыбой и морепродуктами. Компания осуществляет закуп, переработку и поставку на рынки сбыта свежей и переработанной рыбы и морепродуктов. Рефинансирование задолженности заемщика за счет средств Программы льготного кредитования позволило сократить расходы по текущим кредитным обязательствам заемщика. Заемщик по настоящее время в полной мере пользуется кредитной линией, открытой в рамках программы, получая финансирование по льготной ставке. Участие заемщика в Программе льготного кредитования позволило заемщику снизить расходы по кредиту, получить доступ к средствам для пополнения оборотного капитала и **сохранить рабочие места**.

В 2020 году Halyk Bank продолжил свое участие в реализации государственных программ развития предпринимательства, оператором по которым выступает Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее – Фонд «Даму»). Так, Halyk Bank активно поддерживает субъектов малого и среднего предпринимательства, работающих или обслуживающих сферу обрабатывающей промышленности, а также производства продуктов питания и напитков. Данная программа была запущена в 2014 году, и по настоящее время Банк активно выдает займы на приобретение новых, создание и модернизацию основных средств; на рефинансирование займов, не участвующих в государственных программах финансовой поддержки предпринимателей и на пополнение оборотных средств. В зависимости от цели, займы выдаются сроком от 5 до 10 лет и не превышают лимит в 1,85 миллиардов тенге, за исключением займов по проектам в пищевой промышленности, где нет ограничений по сумме финансирования. Всего за период участия в программе Halyk Bank профинансировал более 950 заемщиков на сумму 240 миллиардов тенге. По объему выделенных и освоенных средств Народный Банк является лидером реализации данной программы.

ТОО «Global retail» был одним из проектов, профинансированных по Программе поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в обрабатывающей промышленности и сфере услуг, в сентябре 2020 года. Финансирование было направлено на приобретение современного оборудования по производству молочных продуктов – сыров, сливочных масел, спредов, маргаринов (производство Украина и Польша).

ТОО «Global retail» образовано в 2012 году, основным видом деятельности компании является оптовая реализация молочной продукции. Компания имеет декларации соответствия качества, выданного Евразийским Экономическим Союзом.

Предприятие имеет положительную деловую историю и репутацию, его продукция узнаваема и популярна не только в Алматинской области, но и в других регионах страны. Поставщиками сырья выступают многие зарубежные компании стран СНГ.

Более 50% от общего объема реализации продукции осуществляется в крупных городах республики: г. Алматы, г. Актау, г. Атырау, г. Уральск, г. Актобе, г. Кызылорда, г. Тараз, г. Семей, г. Усть-Каменогорск.

В г. Алматы клиент сотрудничает с основными сетями супермаркетов и поставляет сырье крупным молокоперерабатывающим заводам.

Финансирование позволило предприятию сохранить позиции крупнейшего регионального поставщика качественной натуральной молочной продукции, а также обеспечить новые рабочие места.

Модернизация завода по производству строительных материалов в г. Тараз.

В 1957 году Совет Министров СССР постановил выстроить в Джамбуле (Тараз) завод, который обеспечит гипсовым камнем все цементные предприятия, а строительным гипсом – все строительные площадки огромной страны. Стратегически важное предприятие заработало в 1960 году. В конце 1993 года в связи с приватизацией Гипсовый завод преобразовали в АО «Жамбылгипс». Основной продукцией АО «Жамбылгипс» является материал селективный и строительный: гипсовый камень, мука гипсового и гипсоангидритового камня, всевозможные гипсокартонные листы, гипсополимер, клей кафельный, клей для гипсовых плит, шпатлевка, мука и крошка из мрамора.

В 2020 году благодаря сотрудничеству с АО «Народный Банк Казахстана» и инвесторам в лице французской группы компаний «Сен-Гобен», крупнейшего зарубежного производителя сухих строительных смесей и материалов, позволило предприятию получить «второе дыхание», что в целом положительно отразилось на экономике и развитии строительного сектора региона. В результате достаточно сложных переговоров, благодаря гибкости, исключительному профессионализму, готовности к компромиссам и поиску взаимовыгодных решений, сделка была успешно завершена и «Сен Гобен» приобрел АО «Жамбылгипс», компанию, у которой безусловно большой потенциал.

По результатам сделки предприятие, имеющее удобное географическое и логистическое расположение, получило возможность стать в регионе профильным производственным центром, при этом, увеличение мощности завода позволит предприятию выйти не только на внутренний рынок Казахстана, но и поставлять свою продукцию на рынок Центральной Азии и Азербайджана.

В 2020 году Halyk Bank продолжили участие в проекте Фонда «Даму», реализуемого совместно с акиматами областей – Программе регионального финансирования субъектов малого и среднего предпринимательства. Проект осуществляется в рамках целевых программ для регионов и отдельных отраслей и направлен на льготное кредитование, субсидирование, а в случае нехватки обеспечения – гарантирования со стороны Фонда «Даму». В рамках программы заемщик в праве получить кредит на покупку основных средств и пополнение оборотных средств на срок до 7 лет. К концу отчетного периода Банком было заключено 71 соглашение на общую сумму 25,7 млрд тенге.

В феврале 2020 года Halyk Bank принял участие в программе развития предпринимателей г. Шымкент - «Мен қасікер боламын!» («Я стану предпринимателем!»). Данная программа разработана совместно с акиматом г. Шымкент, АО Фонд Даму, НПП «Атамекен» и СПК «Shymkent» для поддержки женского и молодежного предпринимательства. Halyk Bank стал основным участником данной программы. Отбор проектов ведется совместно с местным исполнительным органом, списки потенциальных проектов передаются в Банк, где специалисты принимают и обрабатывают заявки на финансирование. В рамках программы ставка по кредиту снижена до 1% годовых за счет субсидирования, предоставляемого СПК «Shymkent», сумма финансирования до 10 млн тенге, отраслевые ограничения отсутствуют. В июле 2020 года Halyk Bank привлек второй транш средств по программе, общая сумма, выделенная Банку для дальнейшего финансирования конечных заемщиков составила 200 млн тенге.

Одним из первых был профинансирован проект ИП Шинкаренко М.А., который **направлен на импортозамещение и развитие местного производства по выпуску втулок для чековой ленты. Чековая лента используется во всех видах Pos-терминалов, кассовых аппаратов.** «Около года я занималась организацией доставки данных втулок из РФ для отечественных производителей техники. Проанализировав экономическую составляющую проекта, было решено заняться выпуском втулок для чековой ленты самостоятельно. «Однако, собственных средств для реализации проекта не было, и было решено обратиться в Halyk Bank для приобретения оборудования», - говорит предприниматель Марина Шинкаренко. «На фоне девальвации и введения Чрезвычайного положения в РК кредитование под 1% - это очень хорошая поддержка со стороны акимата и Halyk Bank» – с благодарностью отзывается предприниматель.

Малый и средний бизнес занимает значимую роль в экономике любой страны. Понимая это, Банк предоставляет сниженную ставку кредитования бизнесам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025» (ранее «Дорожная карта бизнеса-2020»). Целью программы является поддержка новых бизнес инициатив предпринимателей моногородов, малых городов и сельских населенных пунктов, а также отраслевая поддержка предпринимателей приоритетных секторов экономики и обрабатывающей промышленности. Halyk bank уверенно занимает первое место среди банков-участников программы как в направлении субсидирования (по количеству подписанных договоров субсидирования – 12 161), так и в направлении гарантирования (по совокупному объёму гарантий – 63,65 млрд тенге или 26% от общей суммы гарантий, выпущенных по данной программе).

Кроме того, в 2020 году в Программе «Дорожная карта бизнеса – 2025» были созданы 2 новых направления – по поддержке микро и малого предпринимательства, а также по поддержке предпринимателей в наиболее пострадавших отраслях экономики. Банк принял активное участие и является лидером в реализации данных направлений. Так, по итогам 2020 года количество проектов, которым предоставлено субсидирование и гарантирование в рамках направления по поддержке микро и малого предпринимательства, составило 1 630 на сумму 7,5 млрд тенге. Количество проектов, по которым ставка была удешевлена в рамках направления по поддержке предпринимателей в наиболее пострадавших отраслях экономики, составило 3 249 на сумму 162,5 млрд тенге.

В 2020 году Halyk Bank продолжил участие в государственной программе «Механизм кредитования приоритетных проектов – экономика простых вещей» (далее – ЭПВ). Размеры субсидии в рамках программы менее 10% ставки вознаграждения, сумма выдается сроком до 10 лет. В качестве наиболее приоритетных отраслей финансирования выделены производство продовольственных товаров, одежды, изделий для дома и офиса, а также производство строительных материалов. По состоянию на 31.12.2020 Банком приняты заявки от предпринимателей на сумму 279,8 млрд тенге, одобренная Банком сумма составляет 262,1 млрд тенге.

Содействие в производстве натуральной молочной продукции в Костанайской области – наглядный пример проекта, который был профинансирован в рамках программы ЭПВ. В 2020 году в Федоровском районе Костанайской области реализован проект ТОО «Турар» по увеличению маточного поголовья КРС молочной породы. Halyk Bank предоставил финансирование в размере 413 млн тенге на увеличение маточного поголовья, а именно закуп КРС голштинской черно-пестрой породы (Германия) в количестве 396 голов, также банком было дополнительно профинансировано обновление парка техники – зерноуборочные комбайны, подборщики, жатки, использующиеся компанией для выращивания кормовых культур на общую сумму 616 млн тенге. За счет реализации данного проекта, предпринятию удалось загрузить действующее доильное оборудование на 100% и увеличить поголовье молочного КРС на 40%, что в свою очередь **позволит компании производить еще больше качественного, экологически чистого молока для жителей региона.**



В рамках программы ЭПВ Halyk Bank также поддержал проект ТОО «**Центр правильного сна**» по приобретению собственного помещения для производства и хранения продукции. Основным видом деятельности компании является производство и реализация матрасов, ТОО имеет филиальную сеть для реализации продукции на территории Республики Казахстан.

Halyk Bank совместно с Фондом «Даму» в июне 2020 года поддержал ТОО «**Центр правильного сна**» и предоставил финансирование в сумме 400 млн тенге на приобретение производственной базы общей площадью 6 939,9 кв.м., общая площадь земли – 1,2483 га. **За счет реализации данного проекта, компании удалось создать комфортную среду для производства и хранения собственной продукции, а также дополнительно увеличить количество рабочих мест.**



В ноябре 2020 года Halyk Bank при совместном участии АО «KazAgroФинанс», АО «Экспортная Страховая Компания «KazakhExport», АО «СПК «Тобол» профинансировал ТОО «**Poultry-Agro**» в рамках программы ЭПВ по направлению финансирования субъектов в сфере АПК.

Благодаря активному участию, процесс восстановления птицефабрики занял 6 месяцев и на сегодняшний день птицефабрика ТОО «Poultry-Agro», находящаяся в Карабалыкском районе Костанайской области оснащена самым современным технологическим оборудованием и включает в себя комбикормовый завод, клеточное оборудование, убойный цех и холодильное оборудование, которое имеет возможность спутникового управления. Стоимость всего инвестиционного проекта составила 5,5 миллиардов тенге, из которых 2,3 миллиарда тенге было профинансировано Банком. За счет кредитных средств предприятие приобрело новое оборудование, реконструировало ряд объектов и пополнило оборотные средства.

После реализации проекта, проектная производственная мощность бройлерного мяса составит 7 500 тонн в год и **позволит создать 270 новых постоянных рабочих мест на производстве. Финансирование позволило предприятию восстановить проблемный актив – птицефабрику и стать крупнейшим в регионе поставщиком качественной натуральной бройлерной продукции.**

В рамках государственного-частного партнерства, Halyk Bank регулярно развивает сотрудничество с областными и городскими акиматами. Отличным примером такого партнерства является проект **АО «ТАЛАП»**, базирующийся в Западно-Казахстанской области.

АО «ТАЛАП» является многопрофильной компанией, работающей на рынке Западного Казахстана уже более 26-ти лет. Помогая людям сохранять здоровье, в 1993 году была открыта сеть частных клиник «Талап», в 1995 году – первая сеть аптек «Талап», а в 1997 году – открытие оздоровительного центра «Фаворит». Позже, расширив спектр предоставляемых услуг для клиентов, АО «Талап» было предоставлено качественное обслуживание в сети химчисток «Лотос», ритуальной службе и т.д. В 2020 году сформировалась острая необходимость в модернизации и замене имеющегося медицинского оборудования.

Благодаря государственно-частному партнерству с акиматом Западно-Казахстанской области совместно, сотрудничества Фонда «ДАМУ» в рамках программы ЭПВ и финансированию от Halyk Bank в размере 745 млн тенге, компания смогла своевременно осуществить закуп диагностического медицинского оборудования (компьютерный томограф Siemens Somatom Go Ur, томограф магнитно - резонансный "MAGNETOM SEMPRA", гастровидеоскоп, аппарат УЗИ и т.д.)

Приобретение медицинского оборудования дает возможность оказывать медицинские услуги амбулаторно-поликлинического профиля высокого качества по диагностике и профилактике различных форм заболеваний у населения, а также оказывать высококвалифицированную современную стационарную помощь.

Оснащение клиники современным оборудованием позволило создать новые рабочие места и оказывать медицинские услуги высокой квалификации, что особенно актуально в период распространения вирусного заболевания.

Мы понимаем, что для повышения уровня жизни населения необходимо развитие социальной инфраструктуры. Поэтому мы активно финансируем проекты по строительству и модернизации медицинских учреждений, уделяя особое внимание поддержке проектов в области здравоохранения. Так в 2020 г. Банком был профинансирован проект по модернизации **Многопрофильного медицинского центра «Мейірім»**, предоставляющего широкий спектр медицинских услуг и возможность решить большинство проблем со здоровьем при помощи медицины международного уровня, не покидая г. Нур-Султан.



Содействие в производстве мясной продукции на территории РК

В 2020 году был введен в эксплуатацию новый **мясоперерабатывающий завод ТОО «МПЗ БИЖАН»**, финансирование которого было осуществлено Halyk Bank совместно с Фондом «ДАМУ». Банком было предоставлено финансирование на строительство мясоперерабатывающего завода и приобретение оборудования для завода на территории индустриальной зоны г. Алматы. Структура финансирования включала как льготное кредитование за счет программы поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в обрабатывающей промышленности и сфере услуг, так и субсидирование в рамках программы ЭПВ.

ТОО «МПЗ БИЖАН» - производитель колбасных изделий, полуфабрикатов и мясных деликатесов, основанный в октябре 1998г. Предприятие выпускает более 80 наименований колбас (варенные, полукопченые, сырокопченые, сосиски, сардельки, полуфабрикаты и деликатесы). Действующее мясоперерабатывающее производство находится в г. Алматы, а мясо на производство закупалось в Северо-Казахстанской области, ввиду отсутствия убойного отдела в г. Алматы.

Финансирование на строительство завода (общая площадь земли 3,5003 га, общая площадь строения 10 480 кв.м.), **позволило предприятию сохранить позиции крупнейшего производителя качественной мясной продукции, а также обеспечить до 100 новых рабочих мест.**



Мы вносим вклад в улучшение жилищных условий населения путем реализации Государственной программы жилищно-коммунального развития «Нұрлы жер», субсидируя строительство жилья частными застройщиками. Данная программа нацелена на повышение доступности и комфорта жилья и развитие жилищной инфраструктуры, реализацию единой жилищной политики, рациональное обеспечение населения качественной питьевой водой и услугами водоотведения, модернизацию и капитальный ремонт жилищно-коммунального сектора и совершенствование градостроительной деятельности.

Одним из критериев кредитования в рамках большинства государственных программ является реализация эффективных инвестиционных проектов, а именно сохранение или увеличение среднегодовой численности рабочих мест, увеличение объемов фонда оплаты труда, роста дохода или увеличение объема уплачиваемых налогов в государственный бюджет.

Для качественного контроля участия по каждой государственной программе Банком разрабатываются правила процесса выдачи и последующего контроля займов, ведется отчетность контроля освоения и временно свободных остатков.



Поддержка проектов в сфере образования

Одним из важнейших компонентов устойчивого развития является образование, поэтому мы уделяем особое внимание проектам в данной сфере. Так, среди проектов, которым в 2020 году Банк оказал финансовую поддержку, можно выделить:

Финансирование в рамках Программы «Жас Маман». Целью проекта является модернизация 180 колледжей и 20 вузов по 100 наиболее востребованным профессиям и внедрение международного опыта подготовки квалифицированных специалистов. Оператором Программы выступает НАО «Холдинг «Кәсіпқор», по итогам реализации проекта «Жас маман» учебные организации будут оснащены современным оборудованием, необходимым для подготовки специалистов, востребованных на республиканском и международном уровне, становятся центрами компетенции для своего региона по заявленной профессии, а также, будут вести подготовку участников на чемпионаты WorldSkills.

Поддержка проектов в Recycling

Одной из приоритетных тенденций последнего времени является контроль и сокращение вредных выбросов в окружающую среду, снижение добычи полезных ископаемых и переработка использованных материалов. При финансовой поддержке Банка реализован проект ТОО «Радуга» по вторичной переработке пластмассовых и полиэтиленовых изделий, позволяющий получать вторичный продукт – пластиковую гранулу. Из которой в последующем возможно производить новую продукцию. Проект позволят организовать центральный сбор и переработку отработанных пластиковых изделий и изделий из полиэтилена.



Поддержка проектов в области зеленой энергетики

Возобновляемые источники энергии (ВИЭ) – источники энергии, непрерывно возобновляемые за счет естественно протекающих природных процессов, включающие в себя следующие виды: энергия солнечного излучения, энергия ветра, гидродинамическая энергия воды; геотермальная энергия, а также антропогенные источники первичных энергоресурсов.

В 2012 году Правительство Республики Казахстан приняло Стратегию «Казахстан-2050», которая определяет направления долгосрочного экономического развития в стране.

В мае 2013 года была принята «Концепция по переходу Республики Казахстан к «зеленой экономике» с масштабными целями, согласно которым к 2050 году структура генерирующих мощностей на 50% должна состоять из источников энергии, альтернативных углю и нефти, включая газовые, атомные и возобновляемые источники энергии. Правительство Республики Казахстан планирует достичь этого путем постепенного вывода из эксплуатации устаревающей инфраструктуры, расширения использования «альтернативного» топлива, установки энергоэффективного технологического оборудования и соблюдения строгих экологических стандартов.

В 2020 году в начале действия чрезвычайного положения, связанного с пандемией коронавируса COVID-19, Halyk Bank продолжил свое участие в реализации программы «ДКБ – 2025». Одним из социально значимых проектов, который был поддержан Банком, был проект ТОО «ВетроЭнергоТехнологии». Компания осуществляет реализацию инвестиционного проекта по строительству и эксплуатации ВЭС общей мощностью 52,8 МВт. ВЭС располагается в местности Манаш, Исатайского района Атырауской области.

В настоящее время возведена и запущена ветряная электростанция, вырабатывающая энергию по Атырауской области.

По результатам 2020 года Halyk Bank:

1 место

среди банков-участников по направлениям субсидирования и гарантирования в рамках программы «Дорожная карта бизнеса-2025»

333,5 млрд тенге

общая сумма выделенных средств по государственным программам

379 клиентов

поддержанных в рамках Программы льготного кредитования субъектов предпринимательства на общую сумму 143,9 млрд тенге, чье финансовое положение ухудшилось вследствие введения чрезвычайного положения



07

В ФОКУСЕ
НАШЕГО ВНИМАНИЯ –
КЛИЕНТЫ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

07

В ФОКУСЕ НАШЕГО ВНИМАНИЯ – КЛИЕНТЫ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ

GRI

102-7

102-10

103-1

103-2

103-3

102-4



Nalyk Bank – крупнейший банк Казахстана по размеру клиентской базы и сети каналов продаж. Мы работаем над развитием точек обслуживания во всех регионах страны и повышением доступности наших услуг для всех казахстанцев.

РАЗВИТИЕ СЕТИ РАСПРОСТРАНЕНИЯ

В 2020 году наша филиальная сеть насчитывала 611 точек обслуживания по всему Казахстану, включая:





Банк продолжил освоение капиталовложений в развитие и модернизацию своей филиальной сети и обеспечение материально-технической базы. За 2020 год с целью расширения доступности своих услуг для клиентов была завершена реконструкция и модернизация 51 регионального объекта.



Кроме того, мы представляем широкий выбор дистанционных каналов самообслуживания для наших розничных и бизнес-клиентов. В 2020 году общее количество банкоматов сети Halyk bank составило 4 596 единиц, что делает наш парк банкоматов крупнейшим в Казахстане с рыночной долей в 36%. В целях охвата новых имиджевых точек, а также для обновления парка морально и физически устаревших моделей банкоматов, приобретено и расставлено по РК 455 единиц банкоматов.



Halyk bank также является лидирующим банком-эквайером на рынке – наша сеть 101 509 POS-терминалов, 978 платежных терминалов и 7 мультикиоска. Наши POS-терминалы представляют ряд преимуществ для клиентов, а именно: возможность приема к оплате всех видов платежных карт, построение системы лояльности клиентов и получение детализированной отчетности об операциях.



В период локдауна Банком были оперативно разработаны инструменты для клиентов по получению социальной помощи, а также по возврату ошибочно полученной социальной помощи в мобильном приложении Банка в онлайн формате.



Для удобства наших клиентов в 2020 году Банк закупил дополнительно 145 единиц мобильных эмбоссеров и 20 единиц самоэмбоссеров для оснащения офисов Halyk Bank по всей стране, благодаря которым клиенты получили возможность мгновенно выпустить персонализированную карту в отделении.



HALYK APP



Halyk App является лидирующей интернет-банкинг платформой в Казахстане с аудиторией в 6,2 млн пользователей (4,2 млн в 2019 году, 3,6 в 2018 году).

Приложение Halyk App предоставляет возможность каждому получить максимальный спектр банковских услуг онлайн; одни из самых популярных и востребованных: оплата коммунальных услуг, мобильная связь, налоги, штрафы, кредиты, авиабилеты, транспорт, детские сады и более 5 700 других сервисов без комиссий и получать до 1% бонусов. Общий прирост сервисов за 2020 год составил более 2 200.

Мы предлагаем широкий спектр банковских услуг посредством ряда каналов обслуживания для физических лиц, включающих:

- переводы в пользу 3-их лиц;
- международные переводы на карту;
- оплата заказов множества магазинов в кредит или в рассрочку;
- разработана схема товарного кредитования с экосистемными партнерами, позволяющая клиентам осуществлять покупки товаров в рассрочку как в онлайн, так и в офлайн точках партнеров без посещения отделения Банка;
- оформление кредита онлайн;
- открытие депозита онлайн;
- управление операциями с главной страницы - основной счет, популярные сервисы, история платежей и переводов доступны с первого экрана;
- сервис подачи заявки на получение социальной выплаты 42 500 тенге, введенной в период ЧС (в размере минимальной заработной платы).

Также, с целью оптимизации процессов использования интернет-банкинга, мы сделали следующее:

- упростили процесс выпуска карты;
- дополнили сервис покупки полиса ОГПО возможностью выбора скидки, либо дополнительного подарка;
- добавили возможность рефинансирования кредитов в онлайн режиме;
- добавили раздел для Самозанятых и ИП, тем самым предоставляя возможность отслеживания поступлений по переводным операциям, оплачивать налоги, управления показателями с решением Halyk Boost;
- открыта возможность получения пенсионных выплат и погашение ипотечных выплат.

<https://homebank.kz/#/>





В условиях стремительно развивающихся технологий и растущих ожиданий клиентов мы активно развиваем наши онлайн-платформы – Halyk Homebank, Onlinebank, Halykzalog и регулярно наполняем их новыми и удобными сервисами и услугами.

Количество клиентов Halyk Bank за 2019-2020 годы

	2018	2019	2020
Розничные клиенты (активные), тыс.	7 239	7 695	8 367
Активные клиенты МСБ на РКО, тыс.	177,8	165,7	165,6
Корпоративные клиенты	2 670	2 884	2 858





ДОСТУПНЫЙ БАНК

GRI

FS13

FS14

Одной из приоритетных задач Halyk Bank является повышение доступности финансовых услуг для всех наших клиентов – независимо от региона их проживания и возможности. Особое внимание мы уделяем развитию точек обслуживания в небольших и удаленных населенных пунктах нашей страны. В Казахстане к данной категории поселений можно отнести малые* и моногорода**. Согласно Государственной программе развития регионов на 2020-2025 годы в Казахстане 41 населенный пункт относятся к малым городам и 27 – к моногородам.

В малых и моногородах страны расположена 1/5 часть всех отделений Банка. Из них 95% отделений предоставляют услуги для физических лиц, а 31% являются филиалами полного обслуживания, то есть предоставляют услуги как для физических, так и для юридических лиц.

Во всех моногородах Казахстана представлено, по крайней мере, по одному филиалу Банка. А в таких городах, как Балхаш, Темиртау, Жанаозен, Экибастуз функционирует более 5 банковских отделений. Кроме того, наши точки обслуживания предоставляют банковские услуги в 39 из 41 малых городов страны.

Мы стремимся обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. Новые точки обслуживания и точки, в которых проводятся работы по капитальному ремонту, оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста, для их удобства предусмотрены пандусы, наружные звонки вызовов, удобное обустройство касс. Для людей с нарушением или отсутствием зрения установлены тактильные дорожки, указатели и наружные звонки вызова сотрудника. Все сотрудники Банка обучены правилам работы и оказания помощи людям с ограниченными возможностями.

* Малый город - город с численностью населения до 50 тыс. человек

** Моногород - город, где основная часть (20% и более) промышленного производства и трудоспособного населения сосредоточена на одном или нескольких (немногих) градообразующих предприятиях, как правило, одного профиля и сырьевой направленности (моноспециализация), которые при этом определяют все экономические и социальные процессы, происходящие в городе.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Клиентоориентированность и фокус на качество сервиса определены в качестве ключевых приоритетов стратегического развития Halyk Bank. Мы ведем последовательную работу по улучшению качества клиентского опыта, в основе которого лежит индивидуальный подход к каждому клиенту и развитие цифровых решений.

Банк ведет системный учет обращений от клиентов в соответствии с внутренними Правилами рассмотрения обращений. Мы стараемся обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение всех обращений и жалоб, информировать заявителей о результатах и предпринятых мерах. Обращения от клиентов принимаются в письменном, устном и электронном формате.

Обращения, поступившие в устной форме (оператору или при личном визите клиента), рассматриваются незамедлительно, и при возможности, ответ предоставляется сразу. Письменные и электронные обращения обрабатываются в течение 15-30 календарных дней. Ответственными структурными подразделениями Банка осуществляется контроль исполнения сроков подготовки ответов, анализ и обобщение обращений в целях выявления и устранения причин, а также определения превентивных мер для недопущения подобных нарушений в дальнейшей деятельности Банка.

По результатам 2020 года, показатель NPS по Банку составил 88% Показатель превысил целевое значение (85%) на 3% и прирост по сравнению с 2019 годом (82%) составил 6%:

- по сектору B2C, NPS/CSI вырос на 11% (улучшился показатель оперативности обслуживания клиентов на 20%) с 66% до 86%
- по направлению B2B показатель уровня удовлетворенности банковскими сервисами вырос на 13% с 78% до 91%

В отношении обращений клиентов также наблюдается улучшение. Общее количество обращений по EMC (электронный документооборот) снизилось на 53%, в т.ч. жалобы снижение на 58,6%; благодарность снижение на 14,4%

Устные жалобы, зарегистрированные в системе OCRM снизились на 41%

Данные для сравнения 2020 года по отношению к 2019 году

За 2019 г. количество обращений:

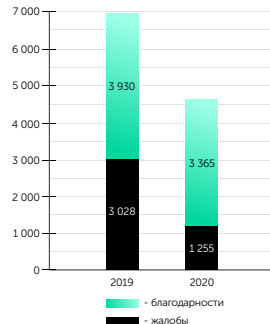
- EMC (письменные) количество обращений – 53 704 шт., в т.ч. жалобы – 3 028 шт.; благодарности – 3 930 шт.

За 2020 г. количество обращений:

- EMC (письменные) количество обращений – 25 146 шт., в т.ч. жалобы – 1 255 шт.; благодарности – 3 365 шт.

В 2020 году, по запросу бизнес-подразделений были проведены дополнительные исследования (67 исследований по B2B и B2C секторам) на предмет удовлетворенности клиентов в отношении продуктов и услуг Банка.

В настоящее время, с целью сокращения обращений в Контакт-центр ведется активная работа в части улучшения клиентских путей.



РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИЙ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ



Одной из наших стратегических задач является усиление позиций в сфере цифрового банкинга и развитие инновационных решений. В 2020 году в рамках работы в данном направлении Банком были внедрены новые цифровые банковские сервисы и инновационные финансовые продукты во всех ключевых клиентских сегментах.

ИННОВАЦИИ В РОЗНИЧНОМ СЕГМЕНТЕ

Несмотря на сложившуюся ситуацию в стране в связи с карантинными мерами за 2020 год Розничный бизнес Банка осуществил ряд задач в целях улучшения сервиса и оказания услуг, которые не только сэкономили время, но и представили большой спектр продуктовой линейки согласно предпочтений как социально уязвимых слоев, так и бизнес-клиентов, что в результате отразилось на высоких результатах продаж.

Стоит отметить, что разрабатывая новые услуги и продукты, Банк также заботится об экономии природных ресурсов, понимая что вклад в данное развитие всегда в приоритете на республиканском уровне, учитывая обширную филиальную сеть Банка по стране.

- В целях цифровизации новых процессов, а также в целях сокращения потребления бумаги по депозитам и кредитам был реализован Новый цифровой (безбумажный) процесс с возможностью выбора по некредитному направлению 3 продуктов (депозит, дебетовая карта и карта рассрочки), по кредитам исключена необходимость формирования бумажного досье и сдачи в архив, электронное досье клиента формируется автоматически, получение займа стало удобным – все документы клиентом подписываются посредством ЭЦП путем ввода от-кода, который поступает на доверенный номер клиента.

Для удобства наших клиентов были реализованы следующие процессы и услуги по депозитам, текущим счетам, платежам и переводам:

- Новый процесс по переводным операциям, который позволил сократить время обслуживания на 50%;
- Реализован депозитный калькулятор по расчету вознаграждения на сайте Банка;
- Реализовано направление SMS-рассылки по текущим/сберегательным счетам при проведении приходно/расходных операций независимо от канала проведения операций.

Развитие онлайн кредитования для удобства клиентов стало еще более практичным, удобным и востребованным. Online-кредит в мобильном приложении Halyk Homebank усовершенствован:

- появилась возможность рефинансировать займы Банка и BVU online;
- улучшены сервисы, благодаря которым скорость выдачи кредита достигает нескольких минут.

Реализован Online-сервис досрочного погашения по товарному и беззалоговому кредиту, который позволил 90% обращений за досрочным погашением перевести в online-формат посредством Halyk Homebank. Online-сервис по погашению ежемесячного платежа, позволяет клиенту заблаговременно осуществить оплату ежемесячного платежа.

В рамках развития социальной поддержки населения, особенно во время карантина в карточном направлении, в 2020 году Банком были внедрены следующие новые продукты:

- С марта по июль 2020 года в период пандемии был осуществлен ряд мероприятий по выдаче материальной помощи: создание продуктов, реализация возможности снятия денег без карточки, массовый выпуск карточек пенсионерам с бесплатной адресной доставкой. Эти мероприятия позволили уменьшить риск распространения и заболеваемости среди населения во время карантина.
- Были оптимизированы карточные процессы, а именно доля заявок, предполагающих одобрение Начальника сокращена на 40%, что сокращает время нахождения клиента в отделении.
- Осуществлен запуск нового сервиса Halyk Homebank по установке и смене ПИН-кода.



ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

Процесс цифровизации максимального количества сервисов Банка, начатый в 2019 году продолжился в 2020 году. Таким образом, был внедрен сервис online регистрации, который позволяет открыть счет клиенту, а также получить доступ ко всем продуктам и сервисам Банка.

Выпустив цифровую карточку Halyk Bonus Digital в приложении, клиенты могут оплачивать покупки смартфоном без карточки с использованием таких популярных сервисов, как Apple Pay, Samsung Pay, Halyk Homebank Pay.

Не остался без внимания и тренд развития переводных сервисов, был улучшен сервис переводов по номеру телефона, что позволило существенно упростить работу клиентов с данным сервисом.

В связи с большим ростом количества пользователей новой операционной системы HarmonyOS разработанной для HUAWEI, Банком было внедрено дополнительное мобильное приложение для данных устройств, таким образом на текущую дату клиентам Банка доступны мобильные приложения для операционных систем iOS (iPhone), Android (Samsung, Sony, Xiaomi, LG и т.д.), Harmony (HUAWEI). Уже более 140 тысяч клиентов пользуются приложением Halyk Homebank на смартфонах HUAWEI.

РАЗВИТИЕ ЭКОСИСТЕМНЫХ УСЛУГ ДЛЯ БИЗНЕСА

В 2020 года упор был сделан на развитие экосистемных продуктов и предоставлению их клиентам онлайн в приложении Halyk Homebank и были запущены следующие сервисы, которые в целях заботы о клиенте и получении, не выходя из дома необходимой информации, повысили привлекательность и рейтинг Банка в разы. Таким образом клиент может воспользоваться спектром услуг, отвечающим не только деловым запросам, но и вопросам его досуга и приятного времяпрепровождения:

Halyk info – информационная платформа о предоставляемых услугах и сервисах Банка. Мы постарались собрать ответы на все вопросы, которые интересуют наших клиентов, начиная от видов кредитования до расположения каждого банкомата. Преимуществами платформы являются удобный интерфейс, доступный язык повествования и логичность ссылок и вкладок.

В платформе также отражены:

- Топ-10 вопросов по каждой продуктовой линейке Банка
- Интерактивная карта всех отделений, банкоматов и терминалов Halyk Bank
- Информация по всем видам доступных банковских продуктов и услуг в условиях их предоставления.

Halyk Tour - единый туристический сервис: бронирование отелей, покупка готовых туров, рекомендации туристам, расширенные способы оплаты, формирование личных предложений

Kino - это удобный сервис, в котором пользователи могут найти и получить билеты на всевозможные развлечения

Halyk Invest - легкий доступ к инвестиционным инструментам, включая программы IPO.

Halyk Travel - возможность поиска, сравнения и покупки авиа, ж/д билетов и услуг бронирования отелей онлайн.

Auto Insurance - продукты автострахования для розничных клиентов, удобный онлайн-сервис автострахования с бонусами, доступными при покупке страховых продуктов.

Halyk Market - платформа B2C, где партнеры встречаются со своими клиентами, надежное и удобное технологическое решение для совершения покупок в Интернете, доступны все способы оплаты - кредиты, рассрочка, карточные платежи.

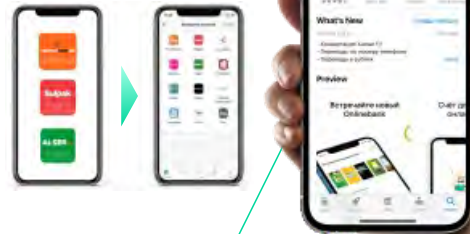
Halyk Club – клуб привилегий для держателей карт Halyk Bank, где клиенты могут зарабатывать бонусы, расплачиваться накопленными бонусами и приобретать товары в рассрочку. Партнерами бонусного клуба GO!Bonus становятся юридические лица, предоставляющие бонусы, скидки и купоны клиентам Банка. Все наши розничные клиенты-пользователи платежных карт являются почетными членами клуба и получают доступ к выгодным покупкам в сети более 20 000 точек партнеров Halyk Club.

При оплате товаров и услуг клиенты могут получить бонусы в размере от 1% до 25% от суммы покупки. Накопленными бонусами можно оплачивать покупки и услуги в сети партнеров Halyk Club, а также использовать их для оплаты коммунальных услуг, мобильной связи, интернета, штрафов и других сервисов в приложении Halyk Homebank. Партнерами клуба на постоянной основе проводятся различные акции и специальные программы.

В дополнение, для держателей кредитной карты Halyk Light доступно приобретение товаров и услуг в рассрочку на 4 месяца без процентов в сети более чем 15 000 точек партнеров программы.

Увеличено число партнеров по товарному кредитованию клиентов в Halyk Homebank и запущен процесс цифрового кредита наличными.

Экосистемные партнеры Halyk Bank*



*По состоянию на 31.03.2021



ЦИФРОВОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

В 2020 году Halyk Bank запустил новый продукт для индивидуальных предпринимателей - цифровое кредитование. Продукт представляет собой полностью цифровой процесс, когда клиенту для подачи кредитной заявки и получения кредита не нужно физически посещать Банк, предоставлять какие – либо документы как при обычном кредитовании. Весь процесс проходит удаленно, а самое главное быстро. Для подачи заявки, клиенту необходимо зайти на сайт продукта, либо скачать мобильное приложение Onlinebank Банка. В рамках нового цифрового процесса, с момента подачи заявки, до момента зачисления кредита на счет проходит не более 30 минут. Также, если заявитель на момент подачи заявки не являлся клиентом Банка, ему автоматически открывается текущий счет, а также предоставляется доступ к системе Onlinebank Банка. Полная автоматизация процесса, а также



отсутствие необходимости предоставления клиентом каких – либо документов, связано с тем, что всю информацию необходимую для оценки заявителя и принятия решения по кредитной заявке Банк получает из внешних источников. В рамках разработки данного продукта Банком были настроены интеграции с большим количеством источников данных, в том числе и с различными государственными сервисами. Полная автоматизация процесса обеспечивается также и за счет разработанной системы принятия решения по кредитным заявкам, которая за счет информации получаемой из внешних и внутренних источников самостоятельно производит оценку заявителя и принимает решение о возможности выдачи кредита. Продукт был запущен в августе 2020 года.

В ноябре 2020 года Банком было запущено Цифровое кредитование в рамках Государственной программы для субъектов малого и микробизнеса (совместно с Фондом Даму). Внедрение цифрового процесса кредитования значительно увеличило темпы кредитования Банком сегмента малого и микро бизнеса. Так, по итогам 2020 года, общее количество кредитующихся клиентов Банка из сегмента малого и микро бизнеса увеличилось на 47 %, по сравнению с 2019 годом. Также, за счет разработанного цифрового кредитного процесса Банк является лидером по реализации Государственной программы для субъектов малого и микро бизнеса.



Развитие информационной безопасности и защита данных клиентов Информационная безопасность и защита данных клиентов

Руководство Банка ориентировано на поддержку и постоянное совершенствование системы управления информационной безопасностью.

С целью усиления защиты информационных активов Банка, содержащих сведения о клиентах, их конфиденциальные данные, от угроз несанкционированного доступа, утечки, разглашения и утраты, в 2020 году Банком были приобретены и введены в эксплуатацию (дополнительно к действующим) современные автоматизированные системы защиты данных, выявления вредоносной активности, анализа и корреляции событий, применяющие передовые разработки в данной области.

В рамках реализации Стратегии кибербезопасности Банка для выявления и устранения рисков, влияющих на безопасность данных, в 2020 году запущен проект Antifraud. Введена в тестовую эксплуатацию система удаленной видео-верификации пользователей платежных систем Банка.

Реализован ряд мероприятий по снижению ущерба клиентов при использовании дистанционных каналов обслуживания от основных мошеннических схем, в результате которых зарегистрировано снижение ущерба от реализации схемы с применением методов социальной инженерии, предлагающей восстановление доступа и регистрации в Halyk App мошенником от лица клиента на 41,6% (94,01 млн тенге) за 2020 год по сравнению с 2019 годом.

На постоянной основе ведется работа по повышению киберграмотности клиентов: на официальном сайте Банка размещены памятки по безопасному использованию банковских сервисов, в социальных сетях на страницах Halyk Bank публикуются материалы о существующих угрозах безопасности данных и способах их предотвращения. Во всех отделениях продаж производится размещение баннеров, постеров, осуществляется показ тематических видеороликов на экранах платежных устройств и ТВ-панелях.

В соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и отраслевых стандартов, работниками подразделений, обеспечивающих информационную безопасность, пройдено обучение по программам: «Управление рисками информационной безопасности», «Тестирование на проникновение хакера и анализ безопасности. Этический хакинг тестирование на проникновение v.10», «Код информационной безопасности».

Актуализирована программа повышения осведомленности работников Банка в области информационной безопасности, тестирование по результатам которой успешно пройдено 98,6% работников Банка. Дополнительно проведено обучение отдельных групп работников по темам: «Требования законодательства в области ИБ к БВУ для ИТ», «Обучающий материал для разработчиков Банка практике безопасного кодирования OWASP, по разработке ПО в рамках стандарта PCI DSS», «Основы обеспечения информационной безопасности», «Обеспечение безопасной организации рабочих процессов».



Случаи нарушения конфиденциальности, утечки, кражи или утери данных клиентов

Показатель	2018	2019	2020
Общее количество зарегистрированных случаев утечки, кражи и утери данных клиента, в том числе:	3	0	0
Случаи утечки данных	3	0	0
Случаи кражи данных	0	0	0
Случаи утери данных	0	0	0

На регулярной основе ведется мониторинг законодательства по вопросам информационной безопасности и актуализация внутренней нормативной документации Банка. Разработаны дополнительные организационные контроли безопасности конфиденциальных данных клиентов при работе с третьими лицами.

Для критичных информационных систем Банка, обрабатывающих конфиденциальную информацию клиентов, формализованы и выполняются процедуры обеспечения непрерывности деятельности – резервирования мощностей, резервного копирования, тестирования восстановления и отказоустойчивости, с целью восстановления работоспособности в минимальные целевые сроки в случае наступления кризисных ситуаций.

Несмотря на возникновение в 2020 году новых угроз информационной безопасности и повышенной нагрузки на IT службы, вызванных массовым переходом работников на удаленный режим работы в связи с пандемией COVID-19, Банк сохранил высокую доступность и защищенность своих IT-сервисов и услуг.

Очередной раз Банк подтвердил соответствие компьютерных систем и сетей требованиям международных стандартов безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS/3DS.

Системный подход к вопросам управления безопасностью информации и управлению рисками информационных технологий/информационной безопасности позволил добиться и поддерживать нулевой уровень инцидентов, связанных с нарушением конфиденциальности данных клиентов по вине Банка: за отчетный период случаев утечки, кражи, утери данных клиентов вследствие нарушения Банком режима информационной безопасности не зафиксировано.

В целях обеспечения безопасности своих клиентов, в приложениях Halyk App было разработано решение «Доверенное устройство». Данное решение позволило идентифицировать клиентов по дополнительному признаку – устройству клиента, так, при прохождении идентификации клиент помечает свой девайс доверенным, и если аккаунт клиента в интернет-банкинге физических лиц будет открыт с не знакомого устройства, сработает признак доверенного устройства и лимитируются суммы операций.



08

РАЗВИТИЕ
ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО
КАПИТАЛА

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



08

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



«Halyk Bank - это команда людей, увлеченных своей работой, уверенно смотрящих в будущее, знающих, что у них есть стабильное место работы, конкурентоспособная заработная плата, привлекательный социальный пакет, множество мотивационных и стимулирующих программ, большие возможности для профессионального и карьерного развития!

Наш сплоченный персонал – это ключ к успеху и главный капитал!»

Из стратегии Группы «Halyk» 2019-2021

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

GRI

102-8

103-1

103-2

103-3

401-1

401-2

401-3

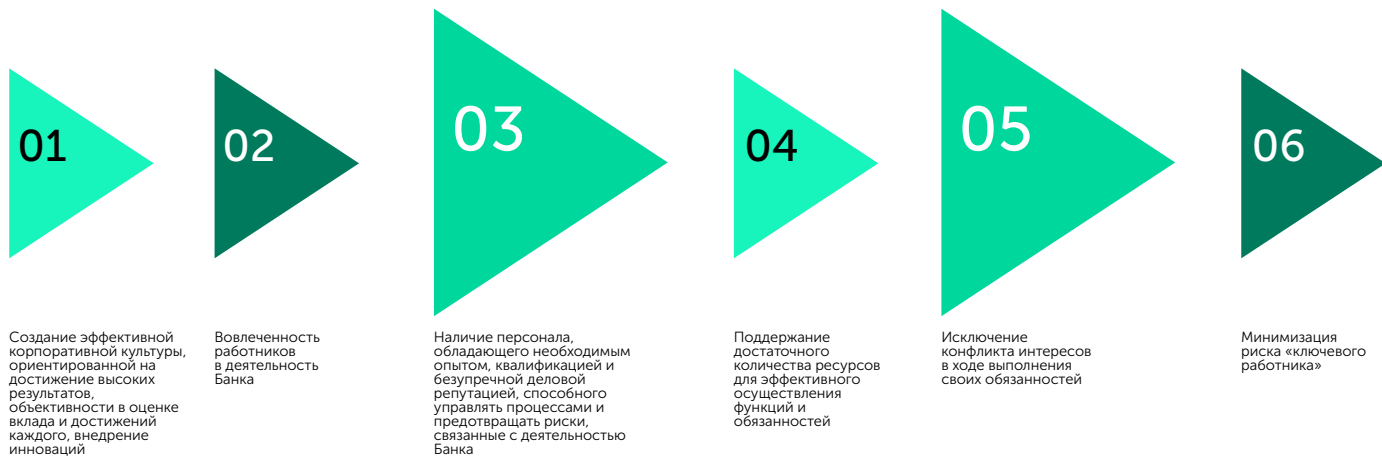
Банк понимает, что персонал является одним из ключевых стейкхолдеров, чьи компетенции, вовлеченность и единство сплоченной команды являются основой успешного бизнеса в долгосрочной перспективе. Поэтому мы стремимся обеспечить для работников комфортные условия труда, способствующие профессиональному и личностному росту, организовать рабочий процесс так, чтобы каждый работник мог применять свои таланты и сильные стороны. Одним из приоритетных принципов для Банка является построение долгосрочных трудовых отношений, основанных на партнерских отношениях, взаимном доверии и уважении.

К тому же, Банк, являясь самым крупным в стране, осознает свою социальную ответственность и выстраивает взаимоотношения с работниками, помня о влиянии на уровень жизни их членов семьи и благосостояния общества.



В 2020 году в целях соответствия курсу развития стратегии Банка была обновлена Кадровая политика, в основу которой легли достигнутый успешный опыт в области управления персоналом.

Принципы и подходы к управлению и развитию персонала Кадровой политики обеспечивают:



Основными направлениями Кадровой политики Банка являются:

- руководство в деятельности принципами законности, справедливости и равных возможностей;
- совершенствование организационной структуры, подбор и расстановка работников;
- адаптация новых работников, взаимодействие с действующим персоналом;
- профессиональное и навывковое обучение и личностное развитие персонала, формирование кадрового резерва работников;
- управление результативностью и мотивацией работников, оплата труда;

- социальная поддержка работников;
- формирование корпоративной культуры.

Обеспечение эффективного функционирования системы управления персоналом осуществляет Департамент управления персоналом и каждое подразделение в отношении своих работников. Система организации труда Банка выстраивается в соответствии с Трудовым кодексом РК, Кодексом РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет», Законом РК «Об акционерных обществах», Законом РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и другими нормативными актами.

ЗАНЯТОСТЬ

Поиск и подбор персонала основан исключительно на профессиональных компетенциях, личных качествах, опыте и мотивации кандидатов, что исключает дискриминацию по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам.

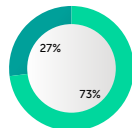
Для построения эффективной системы найма персонала в Банке применяются квалификационные требования и карты компетенций по категориям работников.

Списочная численность работников Банка на конец 2020 года составила 15 158 человек, что на 2 % больше, чем в 2019 году. При этом распределение численности по полу, сохранилось на уровне 2019 года: доля женщин составляет 73%, а мужчин – 27%. В возрастной структуре персонала чуть больше половины приходится на работников в возрасте от 30 до 50 лет (52%), доля молодежи младше 30 лет составляет 40%, а работники старше 50 лет – 8%.

Банк не использует детский труд, не практикует принудительный труд. Самому младшему работнику Банка 18 лет.

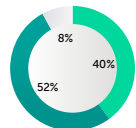
Доля работников, входящих в состав руководителей высшего и среднего звена составляет 10% от общего числа работников, в том числе женщины – 63%, мужчины – 37%.

Структура персонала по полу в 2020 году, %



■ женщины
■ мужчины

Возрастная структура персонала в 2020 году, %



■ до 30 лет
■ от 30 до 50 лет
■ свыше 50 лет



Банк неукоснительно соблюдает принципы и нормы международного права, законодательство Республики Казахстан, в соответствии с которыми гарантируются равные возможности в сфере труда и занятости.

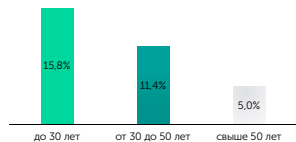
В 2020 году из 13 372 работников, работавших на условиях постоянного* трудового договора (88% от общей численности персонала), 73% составили женщины, 27% – мужчины. За отчетный период 1 786 работниками (12% от общей численности персонала) осуществляли трудовую деятельность по временному** трудовому договору, из них 22% приходился на мужчин, 78% – на женщин.

При этом в отчетном году 99% работников были заняты на полный рабочий день и 1% – неполный рабочий день. Структура занятости в разбивке по полу была представлена следующим образом: при занятости на полный рабочий день 73% работников составили женщины, 27% – мужчины; при занятости на неполный рабочий день на долю женщин приходилось 72%, на долю мужчин – 28%. Количество внештатных работников по сравнению с 2019 годом снизилось за счет завершения краткосрочного проекта розничного бизнеса и составило 76 человек (около 0,5% от общей численности персонала Банка).

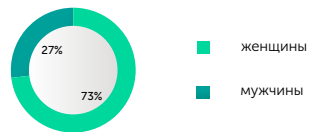
В целях повышения качества обслуживания и улучшения цифровых сервисов была усилена ИТ команда, таким образом 7% от принятых работников в отчетном периоде были приняты в ИТ блок, в том числе в 2020 году начаты подготовительные работы по запуску проекта в области больших данных.

В 2020 году было принято 2 832 новых работников, что составило 18,7% от среднесписочной численности персонала. Трудовые отношения были прекращены по собственной инициативе с 1 876 работниками. Текучесть персонала за 2020 год снизилась по сравнению с 2019 годом на 4,3% и составила 12,6%. 33% среди мужчин, 5,4% – среди женщин. В разрезе возрастной структуры персонала текучесть персонала составила 15,8% среди работников младше 30 лет, 11,4% – среди работников от 30 до 50 лет и 5% – среди работников старше 50 лет:

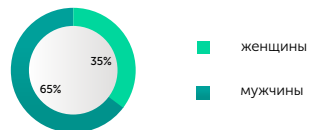
Текучесть персонала по возрастным категориям персонала в 2020 году, %



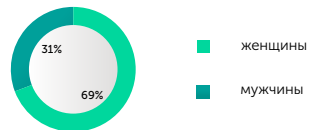
Структура персонала по занятости на полный рабочий день в 2020 году, %



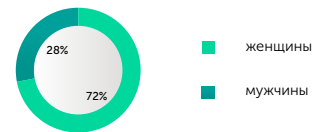
Структура по полу принятого персонала в 2020 году, %



Структура по полу добровольно покинувших в 2020 году, %



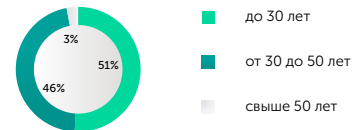
Структура персонала по занятости на неполный рабочий день в 2020 году, %



Возрастная структура принятого персонала в 2020 году, %



Возрастная структура добровольно покинувших в 2020 году, %



* Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок согласно ст. 30 ТК РК.

** Трудовые договоры, заключенные на определенный срок (не менее 1 года), на время выполнения определенной и/или сезонной работы, на время замещения временно отсутствующего работника согласно ст. 30 ТК РК.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЫХ ТАЛАНТОВ



Банк особое внимание уделяет подготовке молодых специалистов в целях обеспечения преемственности и формирования перспективного кадрового резерва из их числа.

Успешно внедренная в 2019 году программа Halyk Start для привлечения талантливых студентов с отличными знаниями в области информационных технологий и защиты информации, в 2020 году была трансформирована в программу «Из интерна в квалифицированного специалиста». Модернизация программы позволяет начинающим специалистам понимать динамику своего роста, что соответственно мотивирует для развития и перехода на новый уровень в зависимости от оценки результативности деятельности. В 2020 году заполняемость вакансий интернов составила 90%.

В отчетном периоде запущена реферальная программа при подборе ИТ специалистов, а также, были заключены договора сотрудничества с передовыми университетами Казахстана в области подготовки ИТ специалистов – МУИТ и КБТУ для организации практики и стажировки студентов, а также постоянного потока резюме перспективных кандидатов для трудоустройства на начальные ИТ-вакансии Банка.

В целях развития стратегического направления по работе с молодежью с ИТ образованием, в 2021 году мы планируем открытие Лаборатории-Halyk на территории университетов МУИТ и КБТУ. За счет средств Банка будет приобретено оборудование для работы, обеспечено предоставление доступов к реальным инструментам разработки, языкам программирования и фреймворкам, к стэку технологий, который использует Банк и на проведение хакатонов (форум для студентов ИТ специальностей с целью разработки программного обеспечения или поиска решения какой-либо задачи).

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

GRI

103-1

103-2

103-3

202-1

202-2

405-1

405-2

При реализации политики оплаты труда и определении подходов к мотивации персонала, Банк руководствуется принципами обеспечения достойного уровня заработных плат, учитывающего мнения и предложения заинтересованных сторон. С целью установления конкурентной заработной платы работникам, Банк ежегодно участвует в специализированных обзорах рынка труда, проводимых международными компаниями.

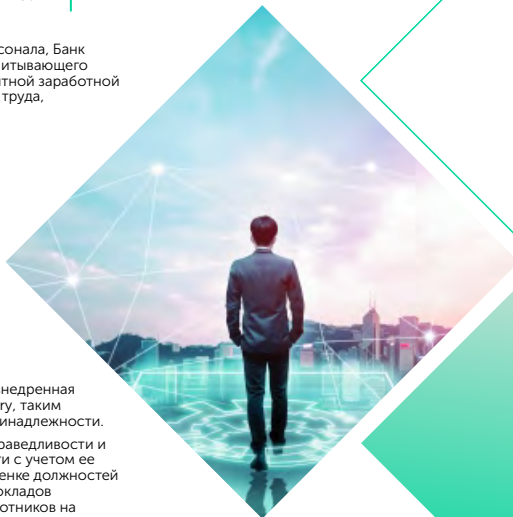


При этом, справедливость вознаграждения и равные условия труда обеспечивает внедренная в Банке система грейдов, основанная на методологии оценки должностей Korn Ferry, таким образом исключается дискриминация в оплате труда, в том числе по гендерной принадлежности.

В 2020 году на основе методологии Korn Ferry в целях обеспечения внутренней справедливости и конкурентоспособности оплаты труда и выравнивания ценности каждой должности с учетом ее вклада в развитие Банка и его финансового результата, был проведен проект по оценке должностей всего Банка, по итогам которого на 2021 год запланирован системный пересмотр окладов персонала, а также совершенствование системы оплаты труда, мотивирующая работников на увеличение индивидуального вклада в достижение целей Банка, и соотношение должности Банка с аналогичными должностями на рынке Казахстана.

Ежегодно Банк участвует в обзорах заработных плат и проводит аналитическую работу, сравнивая уровень вознаграждения Банка с рынком, в целях принятия решения о необходимости пересмотра оплаты труда. На 2021 год запланирован пересмотр заработных плат работников Банка, основанный на данных рынка труда.

В системе льгот и компенсаций регламентированы единые стандарты для разных категорий работников, с целью создания у работников чувства защищенности, стабильности и ощущения заботы со стороны Банка.



Помимо регламентированных законодательством социальных льгот и компенсаций Банк предоставляет работникам следующее:

ОПЛАТА	ЛЬГОТЫ
<ul style="list-style-type: none"> ■ Должностной оклад по грейду ■ Персональные надбавки ■ Социальные выплаты ■ Премия ко Дню Независимости ■ Регулярные бонусы по KPI ■ Годовая премия по результатам оценки деятельности, работникам не бонусируемым по KPI 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Частичная оплата медицинского страхования работникам и членам семьи, в том числе вакцинация ■ Возмещение сумм за тесты на Ковид-19 ■ Страхование жизни работников ■ Выплата компенсаций и оплата аренды жилья в случае перевода внутри Группы «Halyk» ■ Сотовая связь (по должностным обязанностям) ■ Корпоративные праздники ■ Субсидирование ипотечного займа в зависимости от стажа работы и грейда ■ Оплачиваемый отпуск и материальная помощь к личным событиям работников ■ Поощрение за выслугу лет в Банке 15 и более лет ■ Подарки детям работников на Новый год ■ Спортивно-оздоровительные мероприятия, оплата аренды спортзалов ■ Предоставление парковочных мест руководителям и работникам ГБ ■ Льготы по беременности и родам ■ Поддержка неработающих пенсионеров системы Банка ■ Корпоративные скидки на посещение фитнес клубов
РАЗВИТИЕ И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ	РАБОЧАЯ СРЕДА
<ul style="list-style-type: none"> ■ Долевое участие Банка в оплате за обучение работников по программам Магистратуры ■ Оплата сертификации 50% ■ Участие во внешних тренингах и конференциях (по уровню грейда и функционалу) ■ Управление развитием карьеры для кадрового резерва ■ Корпоративные тренинги, семинары- совещания, техобучение ■ Регулярная развивающая обратная связь руководителя ■ Доступ к электронной библиотеке ■ Доступ к дистанционному portalу обучения 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Официальные трудовые отношения ■ Гибкий рабочий график и дистанционная форма работы ■ Четкие должностные обязанности ■ Признание достижений: медали, почетные грамоты ■ Прозрачные правила оценки персонала и карьерных назначений ■ Последовательность и прозрачность в установлении вознаграждений ■ Участие в проектной работе ■ Участие в благотворительности, инициированной Банком ■ Страхование ответственности директоров и должностных лиц

В поддержку материнства и детства, при выходе на больничный по беременности и родам Банком выплачивается единовременная льгота в размере до 300 тыс. тенге в месяц. За 2020 год сумма компенсаций работникам, находящимся в отпуске по беременности и родам, составила 43 млн тенге.

Численность работников, находящихся в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком, на конец 2020 года составила 2 734 человек, из них 2 728 женщин (99,8%) и 6 мужчин (0,2%). При этом в отчетном периоде из декретного отпуска вернулся 878 сотрудников (из которых двое мужчин, все остальные женщины), из которых 60% (из которых один мужчина, все остальные женщины) продолжили трудовую деятельность в Банке в течение 12 месяцев после возвращения на работу. Большой процент работников прекративших трудовую деятельность в Банке после выхода из декретного отпуска пришелся на период карантинных ограничений, связанных с пандемией Covid-19. По сведениям полученным при проведении exit-интервью, это обусловлено семейными обязательствами по уходу и заботе за несовершеннолетними детьми ввиду ограничений работы детских и школьных учреждений.



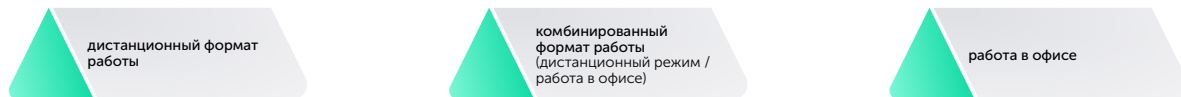


В 2020 году, в связи с пандемией COVID-19, потребовалось в кратчайшие сроки принять решения о поддержке и поощрении работников, чтобы каждый работник почувствовал заботу Банка в непростое время даже, учитывая возникшие реалии жизни.

Для бесперебойного обслуживания клиентов в прежнем режиме часть работников была переведена на дистанционную работу с обеспечением их необходимыми условиями труда. Другая же часть работников была отправлена на вынужденный простой с сохранением заработной платы от 50% до 100% в зависимости от уровня оплаты, несмотря на то, что законодательством РК предусмотрен меньший размер оплаты простоя в период ЧП. Так, на дистанционном формате работы в период действия ЧП находилось 40% работников Головного банка, после завершения ЧП в соответствии с лимитами, определенными уполномоченными органами.

Подразделениям, которые непосредственно обслуживают клиентов, выделен дополнительный фонд оплаты труда персональных надбавок, возмещаются расходы тестов на COVID-19. В целях заботы и поддержки, а также признания работы в период карантина, каждому работнику выплачена единовременная премия.

В 2020 году были проведены подготовительные мероприятия по переходу на новый формат работы подразделений Головного банка:



Были проработаны ключевые направления для перехода на дистанционный и комбинированный формат работы ГБ, такие как:



Реализация указанных мероприятий осуществлялась в 2021 году.



ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

GRI

103-1

103-2

103-3

404-3

Оценка персонала является ключевой частью управления эффективностью выполняемой работы и потенциала в реализации стратегических и оперативных целей.

Члены Правления и руководители самостоятельных структурных подразделений проходят оценку по системе сбалансированных показателей (ССП). Инструмент ССП позволяет обеспечить четкую формализацию стратегических и оперативных целей и задач Банка в виде утвержденной карты, а также устанавливает прозрачный механизм зависимости между степенью достижения целевых значений каждого из показателей подразделения Головного банка, областного и регионального филиала Банка по итогам года и уровнем премирования руководителей Банка по итогам работы за год.

Остальные руководители и работники подпадают под оценку ОТК (Оценка трудовой деятельности и компетенций).

Данная система оценки работников включает три формы оценки для разных категорий сотрудников:

- 01 Полная форма оценки с обязательным применением ключевых показателей эффективности (КПЭ) применяется для руководителей и работников, чья деятельность предполагает постановку индивидуальных целей
- 02 Упрощенная форма основана на оценке стандартов и нормативов выполнения работы, не предполагает постановку целей и предназначена для работников, чья деятельность заключается в выполнении стандартных, повторяющихся функций
- 03 Альтернативная форма оценки по задачам для работников IT-департаментов, чья деятельность находит полное отражение в системе Jira. В этой системе фиксируются все поставленные перед работниками задачи и статус их выполнения



В Банке разработана корпоративная модель компетенций, учитывающая уровень самостоятельности в принятии решений.

Для должностей с высокой степенью самостоятельности в принятии решения применяется следующий набор компетенций:

- аналитическое мышление;
- работа в команде и сотрудничество;
- ориентация на результат и качество;
- лояльность;
- ориентация на клиента;
- гибкость поведения;
- межличностное взаимодействие и общение;
- инновационность и стремление к развитию.

Требования к руководителям дополнены такими компетенциями, как лидерство, умение убеждать и оказывать влияние, стратегическое видение.



Для специалистов, чья деятельность в высокой степени регламентирована нормами и стандартами, применяется упрощенная модель компетенций:

- точность, скорость и своевременность выполнения работ;
- самостоятельность и инициатива;
- клиентоориентированность (на внутренних и внешних клиентов);
- коммуникации и работа в команде;
- выполнение норматива.



Оценка трудовой деятельности и компетенций проводится в автоматизированном формате на портале ОТК. В Банке обеспечена прозрачность и своевременное получение работниками обратной связи.

Оценку не проходят сотрудники, работающие менее 6 месяцев; работники, находившиеся в состоянии временной нетрудоспособности или в отпуске по уходу за ребенком более 6 месяцев в течение оцениваемого периода; а также вспомогательный и технический персонал (водители, рабочие).

В 2020 году оценка эффективности работы была проведена по 10 726 работникам, что составило 71% от списочной численности персонала. 29% списочной численности персонала не подлежало оценке. Оценкой были охвачены 78% мужчин и 68% женщин. За отчетный период оценку эффективности прошли все члены Правления и руководители высшего звена, 92% руководителей среднего звена и 68% специалистов.

Проводимая в Банке оценка деятельности работников влияет на формирование ответственности работников за результаты деятельности, повышению производительности труда и эффективности работы структурных подразделений и Банка в целом. На основе оценки деятельности принимаются управленческие решения, в том числе формируется кадровый резерв, осуществляются мотивационные выплаты, признание лучших работников Банка.



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

GRI

103-1

103-2

103-3

404-1

404-2

Банк уделяет особое внимание обеспечению равных возможностей для обучения и непрерывного развития профессиональных компетенций и личного роста на протяжении всего жизненного цикла каждого работника в Банке.

Виды обучения работников:



Индивидуальное обучение: повышение квалификации, программы профессиональной сертификации, программы MBA и дистанционное обучение, проводимое внешним провайдером.



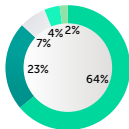
Корпоративное обучение: проведение специализированных курсов, семинаров и тренингов с привлечением внутренних и внешних ресурсов, а также организация дистанционного образования посредством системы дистанционного обучения (СДО).



Стажировка: обучение с целью получения практического опыта, освоения новых технологий и применения теоретических навыков на практике.

За отчетный период работники Банка прошли обучающие курсы и семинары по различным направлениям, в том числе менеджмент, работа с клиентами и продажи, безопасность и охрана труда, информационные технологии и специализированное обучение по функциональным направлениям.

Основные направления обучения работников в 2020 году



■ Работа с клиентами, продажи

■ Специализированное обучение по функциональным направлениям

■ ИТ обучение

■ Безопасность и охрана труда

■ Управление и менеджмент, в том числе MBA

В 2020 году, учитывая эпидемиологическую ситуацию в стране и мире, Банк перевел все обучающие мероприятия в онлайн-формат, что позволило не только обеспечить обучение всех категорий работников, но и оптимизировать расходы на обучение. Существенно оптимизированы расходы по статье «Командировки, связанные с обучением», бюджет по данной статье на весь период пандемии (с марта 2020 года и до конца года) был обнулен.

Основными направлениями корпоративного обучения стали:

- развитие навыков продаж и повышение уровня сервиса для специалистов Розничного бизнеса и специалистов, обслуживающих юридические лица;
- обучение основам финансового анализа и бухгалтерскому учету предприятий для работников МСБ;
- клиентоориентированность для всего front-office Банка и дочерних организаций.

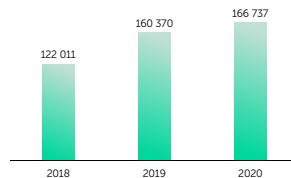
В Банке внедряются гибкие методологии управления проектами, в связи с этим участники проектных команд прошли обучение основам Agile и Scrum.

При организации обучающих мероприятий руководителей особое внимание было уделено следующим темам:

Руководители высшего звена	Руководители среднего звена
Развитие стратегического мышления	Клиентоориентированность
Клиентоориентированность	Лидерство и развитие управленческих навыков
Лидерство и развитие управленческих навыков	Сервис и работа с клиентами
	Развитие личной эффективности и навыков продаж

В 2020 году были внедрены новые формы обучения в виде on-line конференций, семинаров и тренингов с помощью различных интернет технологий, а также была продолжена работа по расширению охвата работников обучением и тестированием через систему дистанционного обучения и тестирования (далее-СДО). За отчетный период через СДО было более 166 тыс. назначений*, которые были фактически пройдены работниками.

Дистанционное обучение и тестирование через СДО 2018-2020

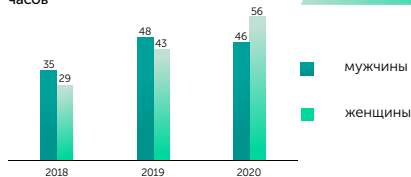


* Указано количество назначений по всем курсам и тестам СДО, с учетом того, что 1 работник может проходить обучение по нескольким курсам и могут быть повторные назначения по результатам тестов.

На сегодняшний день к банковской СДО подключены дочерние организации Группы «Halyk»: ОАО «Халык Банк Кыргызстан», ЗАО «Халык Банк Таджикистан», АКБ «Tenge Bank», ТОО «Халык Актив», ТОО «Халык Актив 1», ТОО «КУСА Халык», ТОО «Халык Проект», АО «СК «Халык», АО «Халык Life», АО «КАЗТЕЛЕПОРТ», АО «Halyk Finance», АО «Халык-Лизинг».

В 2020 году в среднем на одного работника приходилось 53 часа обучения, в том числе на одного мужчину – 46 часов, на одну женщину – 56 часов, в разрезе категории должностей: на одного руководителя высшего звена* – 28 часов, на одного руководителя среднего звена – 81 час, на одного специалиста – 49 часов

Среднее количество часов обучения на одного работника за 2018–2020 гг., часов



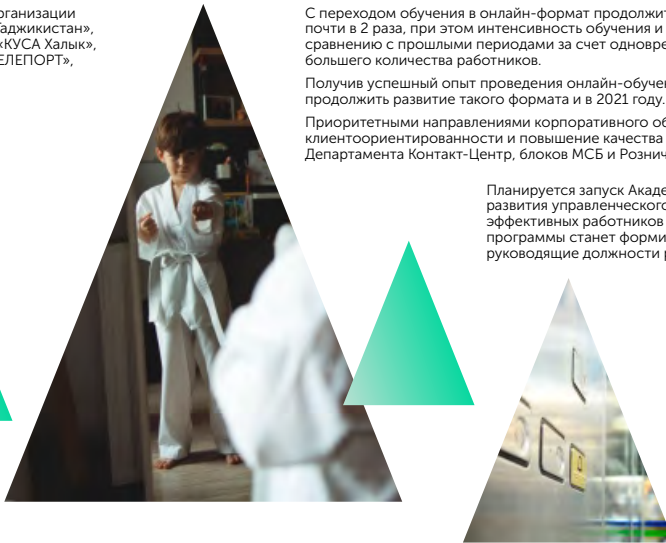
* Директора ССП ГБ, кураторы под-блоков и директора филиалов.

С переходом обучения в онлайн-формат продолжительность обучающего курса сократилась почти в 2 раза, при этом интенсивность обучения и охват работников увеличились по сравнению с прошлыми периодами за счет одновременного подключения к обучению большего количества работников.

Получив успешный опыт проведения онлайн-обучения среди работников, мы намерены продолжить развитие такого формата и в 2021 году.

Приоритетными направлениями корпоративного обучения в 2021 году станут развитие клиентоориентированности и повышение качества сервиса, в частности, для работников Департамента Контакт-Центр, блоков МСБ и Розничного бизнеса.

Планируется запуск Академии Лидеров – это новая программа развития управленческого потенциала, которая будет разработана для эффективных работников розничного блока в онлайн формате. Целью программы станет формирование управленческого резерва на руководящие должности розничного блока филиальной сети.



Помимо специализированного обучения, работники постоянно повышают свой профессионализм и приобретают навыки и компетенции ежедневно, неотрывно от рабочего процесса, участвуя в проектных группах и руководя проектами Банка, а также уделяя внимание самообразованию, в том числе, пользуясь общедоступной корпоративной библиотекой.

Одним из эффективных способов передачи знаний и умений от квалифицированных работников новым работникам является институт наставничества. Наставники назначаются из числа опытных работников, что мотивирует их на саморазвитие, способствует быстрой и легкой адаптации новых работников в коллективе, помогает в приобретении знаний и способствует разделению корпоративных ценностей и командного духа новичками.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

GRI

102-41

103-1

103-2

401-2

401-3

402-1

407-1

408-1

409-1

Банк ориентирован на корпоративную культуру лидерства, где приветствуется свободный обмен идеями, знаниями и опытом, поддерживается эффективная командная работа, повышение профессионального уровня, мотивации и социальной защищенности работников. Вознаграждение, признание и карьерный рост работников основываются на принципах справедливости и зависят от результатов индивидуальной деятельности и вносимого вклада в успех Банка.

В Банке поддерживается корпоративная культура, направленная на уважительное отношение к работникам и клиентам, недопущение нарушений личных прав, дискриминации по признакам расы, цвета кожи, религии, пола, половой ориентации, возраста, инвалидности, стажа или любым другим признакам.

Одним из инструментов вовлечения персонала в непрерывное совершенствование всех процессов и продуктов Банка является портал инициатив, где каждый работник может открыто предложить свою идею.

В отчетном периоде расширены каналы внешних и внутренних коммуникаций, таких как HR чат-бот, позволяющий направить обращение или подать жалобу, job-страница на внешнем корпоративном сайте Банка, а также уделено внимание развитию внутреннего портала MyHalysk.

Банк обеспечивает условия, когда каждый работник, кандидат и иные категории респондентов могут подать свое обращение или жалобу любым доступным удобным для него/ нее способом.

Можно обратиться напрямую в Департамент управления персоналом либо к представителю HR функции в филиале, отправить обращение по электронной почте или позвонить по специальному телефону доверия 8 (727)-259-68-78. В 2020 году количество обращений по вопросам трудовой деятельности составило 0,5% от численности персонала Банка. В случае, если обращение содержит жалобу, то оно направляется в Департамент управления персоналом и рассматривается на конфиденциальной основе. Все жалобы работников за отчетный период были урегулированы в рабочем порядке.

Стремясь к формированию и поддержке благоприятного морально-психологического климата Банк проводит исследования мнений, настроения работников и отношений в подразделениях, также по обращениям.

Для создания позитивного восприятия работодателя и повышения духа сплоченности команды Банк систематически проводит коллективные мероприятия, в том числе совместное празднование значимых событий и официальных праздников. Ситуация с Covid-19 трансформировала не только внутренние коммуникации с офлайн форматов на онлайн, но и проведение корпоративных мероприятий, таких как онлайн конкурсы, квест-приключение Halysk Quest Fest, организованы видео-поздравления и праздничные угощения в виде ланч-боксов для обеспечения санитарно-эпидемиологических условий при организации командобразующих / мотивационных мероприятий.



ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВНЫХ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ

GRI

102-41

103-1

103-2

103-3

405-1

405-2

Банк строит отношения с персоналом на принципах законности, взаимного уважения и доверия, гарантирующих равные возможности реализации прав и свобод в сфере труда и занятости, защиту от любых форм дискриминации в карьерном росте и обучении каждого работника. Работники, считающие, что им не обеспечена защита от дискриминации, имеют возможность обратиться по доступным каналам коммуникаций (в том числе телефон доверия, номер которого размещен на внутреннем портале Банка MyHalyk). За 2020 год подобных обращений не поступало.

В рамках социального партнерства, активно развивается институт представителей работников, направленный на обеспечение согласования их интересов по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с трудовыми отношениями, и основанный на равноправном сотрудничестве. В том числе, через признание прав работников на участие посредством своих представителей в коллективных переговорах и разработке проекта коллективного договора, а также ознакомление с подписанным коллективным договором. Однако по состоянию на конец 2020 года между Банком и работниками коллективный договор не заключался, так как ни одна из сторон не изъявила желание начать коллективные переговоры*. Представители работников избираются через открытое голосование и избрание коллективом Банка.

В целях всестороннего справедливого рассмотрения и досудебного разрешения трудовых споров работники имеют право обратиться в постоянно действующий орган, согласительную комиссию, деятельность которой регламентируется внутренними документами. Состав согласительной комиссии образуется из равного числа представителей работников и представителей Банка.

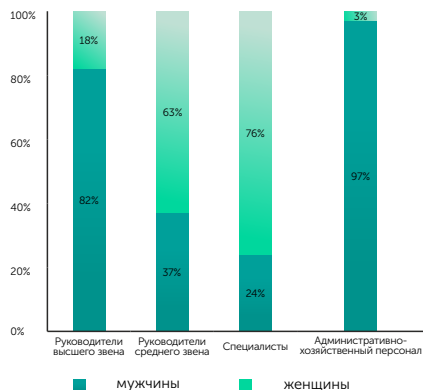
Ежегодно проводится обучение всех представителей работников и Банка в области повышения компетенций применения норм трудового законодательства и развития навыков ведения переговоров и достижения консенсуса в трудовых спорах.

Одно из ярких достижений Банка в стремлении обеспечить равные карьерные возможности для каждого работника независимо от их пола и возраста, является то, что женщины играют ключевую роль в управлении деятельностью Банка, представляя 18% руководителей высшего звена и 63% руководителей среднего звена.



* Согласно п.2 ст.156 Трудового Кодекса РК коллективный договор заключается на добровольной основе по предложению одной из сторон.

Гендерный состав персонала по категориям работников за 2020 год и работников в 2020 году



Возрастной состав руководителей представлен следующим образом:

- работники младше 30 лет | составляют 8% руководителей среднего звена (в сравнении с 2019 годом % снизился за счет взросления данной категории и сохранения с ними)
- работники в возрасте от 30 до 50 лет | составляют 64% высшего руководства, 77% руководителей среднего звена
- работники старше 50 лет | составляют 36% руководителей высшего звена и 16% руководителей среднего звена.

Состав работников в разбивке по возрасту, человек

Категория персонала	2019			2020		
	до 30 лет	30-50 лет	после 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	после 50 лет
Руководители высшего звена*	-	7	4	-	7	4
Руководители среднего звена	150	1163	232	124	1196	243
Специалисты	5994	6069	931	5895	6486	953
Административно-хозяйственный персонал	40	177	109	23	144	83

Придерживаясь принципа подбора и найма персонала только по их компетенциям и профессионализму, а так же сохранения долгосрочных отношений с работниками, исключая любые формы дискриминации, Банк, помимо создания условий для начинающих специалистов и карьерного роста молодых руководителей, поддерживает работников и пенсионного возраста, давая им возможность продлевать трудовые отношения по обоюдному согласию, несмотря на право работодателя прекратить трудовой договор по достижению пенсионного возраста, закрепленного законодательством РК.

Для повышения мотивации и лояльности работников Банк стремится обеспечить прозрачную и справедливую систему оплаты и вознаграждения труда. Начиная с 2020 года, в Банке используется методология Korn Ferry для оценки должностей, что позволяет определять ценность каждой должности с учетом ее вклада в развитие Банка и его финансового результата и обеспечивает соблюдение внутренней справедливости.

В целях недопущения дискриминации в сфере труда и занятости создаются условия для равных возможностей при приеме на работу, продвижении по карьерной траектории, обучении, вознаграждении и других процессах, обеспечивающих трудовые отношения, которые регламентируются Банком во внутренних документах и размещаются в открытом доступе на соответствующих ресурсах.

* Председатель Совета директоров, Председатель Правления, Заместители Председателя Правления, Первый Заместитель Председателя.

БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗДОРОВЬЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Halyk Bank стремится создать безопасную и благоприятную рабочую среду для всех работников. Поэтому охрана труда и техника безопасности (ОТиТБ) являются важным направлением деятельности Банка. основополагающими принципами для Банка в сфере безопасности и охраны труда являются:

- приоритет сохранения жизни и здоровья работников Банка в процессе их трудовой деятельности;
- соответствие условий труда на рабочих местах работников Банка требованиям безопасности и охраны труда;
- профилактика и предупреждение несчастных случаев и иных повреждений здоровья в процессе трудовой деятельности;
- планирование мероприятий по охране труда и непрерывное повышение эффективности системы управления охраной труда;
- соблюдение требований законодательства и иных нормативно-правовых актов Республики Казахстан в области безопасности и охраны труда, внутренних документов, регламентирующих деятельность Банка в области безопасности и охраны труда.
- повышение культуры безопасности и охраны труда среди коллектива Банка.



Банк в обязательном порядке анализирует состояние ОТиТБ в структурных подразделениях Головного Банка и областных филиалов посредством внутреннего контроля и аудита Службой ОТиТБ Банка и ответственными лицами.

В целях повышения квалификации и минимизации организационных рисков в вопросах БиОТ, пожарной безопасности, электробезопасности, промышленной безопасности сотрудники, взаимодействующие с вредными и опасными производственными факторами ежегодно проходят обучение специализированными обучающими центрами.

Так, в 2020 году 188 работников прошли внешнее обучение в области безопасности и охраны труда, электробезопасности и промышленной безопасности. При этом, инструктаж по технике безопасности и охране труда в дистанционном формате прошел 513 работник. Банком также была проведена обязательная проверка знаний по вопросам ОТиТБ у 498 работников через банковскую систему дистанционного обучения и тестирования.

С учетом идентификации опасностей и оценки рисков деятельности ежедневной работы сотрудников, в Банке разработаны и утверждены инструкции по безопасности и охране труда для определенных профессий и видов работ, наиболее подверженных риску возникновения несчастных случаев. Так, требования распространяются на электриков, сантехников, водителей, рабочих склада и других сотрудников, работающих в условиях повышенной опасности (например, проводят работы с электронным и иным оборудованием, проводят работы на высоте). Данные инструкции являются ключевыми документами в области охраны труда. Они составлены согласно требованиям законодательства РК и строго регулируют подход различных работников к выполнению должностных обязанностей.



ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ ПЕРСОНАЛА

В рамках охраны здоровья, Банк совместно с аккредитованными медицинскими учреждениями ежегодно проводит медицинский осмотр сотрудников, в целях мониторинга состояния здоровья персонала и раннего выявления потенциальных заболеваний. По окончании медосмотра выдается медицинское заключение, где указывается:

- Диагноз выявленной патологии.
- Оценка профпригодности больного.
- Необходимые рекомендации по профилактике и лечению.

Также с целью установления и подтверждения наличия или отсутствия у водителей состояний и заболеваний, препятствующих выполнению трудовых обязательств перед началом работ проводятся обязательные предсменные медицинские осмотры.

В связи с пандемией коронавируса COVID-19, в Банке были проводятся ряд превентивных мероприятий по минимизации рисков распространения коронавирусной инфекции:

- Проведение внеплановых инструктажей со всеми сотрудниками по разъяснению ситуации с коронавирусом и методов борьбы с ним.
- Измерения температуры тела сотрудников и выдача медицинских масок перед началом работ.
- Ограничение служебных командировок.
- Организация удаленной работы для сотрудников, чья работа предполагает эту возможность.
- Размещение информационных материалов о правилах поведения в условиях риска заражения коронавирусом и дезинфицирующих средств для рук в общедоступных местах.
- Ежедневное обеззараживание воздуха помещений Банка согласно разработанному графику.
- Дезинфекция вентиляционных систем с периодичностью 1 раз в 2 месяца.
- Ежедневная обработка дезинфицирующими средствами мест скопления людей, дверных ручек, перил лестничных маршей, туалетных комнат и т.п.
- Запрет на проведение очных совещаний и различных массовых мероприятии.
- Утилизация средств защиты (маски, перчатки).

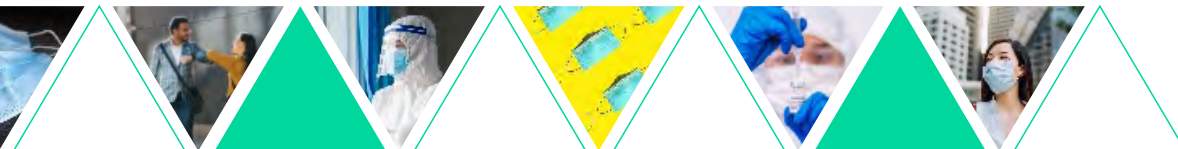
Стоит отметить, что все вновь принятые сотрудники и работники подрядных организаций обязаны проходить вводный инструктаж. Таким образом, формирование навыков безопасного поведения среди сотрудников и подрядчиков является приоритетным для нас.

При возникновении несчастного случая Банк в обязательном порядке проводит служебное расследование, составляет акт и представляет материалы расследования в надзорные органы. Все процедуры соответствуют требованиям законодательства и государственных органов.

В 2020 году два работника получили травму с потерей рабочего времени, связанную с производственной деятельностью в Костанайском областном филиале Банка.

Показатели травматизма Банка за 2018-2020 гг.

Показатель	Единицы измерения	2018	2019	2020
Общее количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью:		7	6	7
Halyk Банк	кол-во травмированных	2	1	2
Дочерняя организация «Halyk Инкассация»		5	5	4
Количество потерянных дней трудоспособности в результате несчастных случаев:		115	238	41
Halyk Банк	кол-во дней	41	27	16
Дочерняя организация «Halyk Инкассация»		74	211	25
Коэффициент травматизма с потерей рабочего времени (LTIR)	коэффициент на 1 млн отработанных человеко-часов	0,23	0,19	0,19



09

ОКРУЖАЮЩАЯ
СРЕДА И
ОБЩЕСТВО

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

09

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО

GRI

102-11

103-1

103-2

103-3

301-1

302-1

302-4

303-2

303-5

305-1

305-2

306-2

Забота об окружающей среде является одним из ключевых аспектов деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности. Наш подход к управлению экологическими вопросами основан на принципе предосторожности и предупреждения негативного воздействия на окружающую среду. Мы стремимся содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий, а также снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности, как напрямую, так и посредством финансирования экологических проектов наших клиентов. Помимо прочего мы активно поддерживаем открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами и информируем их о нашей деятельности в области экологической безопасности.

Была начата работа по разработке Экологической политики, направленной на определение приоритетных направлений в области обеспечения экологической безопасности и устойчивого развития Банка в долгосрочной перспективе. В рамках данной работы также рассматривается возможность учета экологических факторов в инвестиционной и другой финансовой деятельности Банка. Принятие Экологической политики АО «Народный Банк Казахстана» планируется в течение 2021 года.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

GRI

301

GRI

103

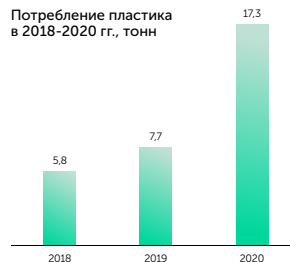
В своей работе мы стремимся к рациональному потреблению всех используемых ресурсов путем внедрения ресурсосберегающих практик и повышения экологической осведомленности наших сотрудников.

Потребление бумаги является одним из наиболее значимых экологических воздействий Банка. В целях оптимизации бумажного документооборота проводится работа по автоматизации и переводу ряда процессов делопроизводства в электронный формат, были пересмотрены и обновлены нормативы потребления бумаги, проведен мониторинг предприятий по сбору макулатуры для заключения договоров о передаче бумаги в переработку по всей филиальной сети Банка в Казахстане.

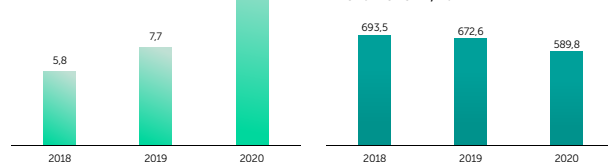
В 2020 году Банком было выпущено 3 452 тыс. платежных карт, что составило 17,3 тонн пластика (7,7 тонн в 2019 году). Существенный рост потребления пластика по сравнению с 2019 годом связан, главным образом, с увеличением числа розничных клиентов Банка.

Объем потребления бумаги в 2020 году составил 589,8 тонн, что на 12% меньше чем в 2019 году.

Потребление пластика
в 2018-2020 гг., тонн



Потребление бумаги
в 2018-2020 гг., тонн



За отчетный период Банком и всеми его филиалами в регионах Казахстана было потреблено 208 398 тыс. м³ воды, что на 16,2% больше, чем в 2019 году. Существенный рост потребления воды связан с благоустройством и озеленением Halyk Alany в г.Алматы на территории, прилегающей к зданиям Головного банка и требующих постоянного автополива, а также строительством новых зданий Мангистауского ОФ и Туркестанского ОФ.

В целях рационального расхода воды во всех объектах Банка установлены водомерные счетчики, ведется контроль за исправным состоянием сантехнических приборов и водопроводных сетей, а также автоматизация существующих систем автополива. Областным филиалам Банка рекомендована повсеместная установка азраторов на смесителях.

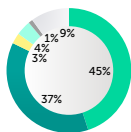
Объектами Банка не осуществляется сброс сточных вод в водные объекты: сточные воды, образуемые в городской местности, сливаются в общую канализационную сеть, а сточные воды объектов в сельской местности вывозятся специализированными организациями по контракту. Ввиду особенностей системы экологического регулирования сбросов сточных вод в Казахстане, а именно, отсутствия законодательных требований к получению экологического разрешения на сбросы сточных вод в канализационные сети, Банк не устанавливает нормативы сбросов загрязняющих веществ.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

Являясь субъектом Государственного энергетического реестра*, Банк ведет планомерную работу по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности. В 2020 году суммарное потребление энергии составило 415 419 ГДж, в том числе:

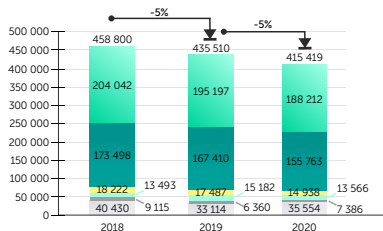
- электрическая энергия - 188 212 ГДж;
- тепловая энергия -155 763 ГДж;
- природный газ - 35 554 ГДж;
- бензин - 14 938 ГДж;
- дизельное топливо - 13 566 ГДж;
- уголь - 7 386 ГДж.

Потребление энергоресурсов в 2020 году по видам, %



- Электричество
- Тепло
- Дизельное топливо
- Бензин
- Уголь
- Газ природный

Потребление энергоресурсов по видам топлива в 2018-2020гг., ГДж



По сравнению с 2019 годом объем потребления топливно-энергетических ресурсов **уменьшился на 4,6%**. Значительный объем данного сокращения был достигнут за счет реализации инициативы по переводу определенного количества работников Головного банка и областных филиалов на удаленный режим работы и переходу к более экологически чистым источникам энергии. **В частности, в 2020 году 5 зданий Банка, ранее отапливаемых твердым и жидким топливом, были переведены на природный газ и центральные отопление.**

* Согласно Закону РК «Об энергосбережении и энергоэффективности» от 13 января 2012 года № 541-IV субъектами Государственного энергетического реестра (ГЭР) являются индивидуальные предприниматели и юридические лица, потребляющие энергетические ресурсы в объеме, эквивалентном тысяче пикетам и более тонн условного топлива в год. На субъектов ГЭР распространяются требования по обязательному проведению мероприятий по энергосбережению и энергоэффективности.

В дополнение, Банком реализуются следующие мероприятия в области энергосбережения и энергоэффективности:

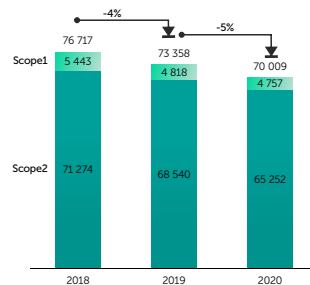
- Замена ртутьсодержащих люминесцентных ламп на светодиодные в целях сбережения электрической энергии, сокращения затрат на потребление электричества и минимизации негативного воздействия ртути на окружающую среду при утилизации ламп. Перевод зданий на энергоэффективное LED-освещение производится во время проведения капитального ремонта и реконструкции помещений. С начала реализации данной инициативы в 2016 году нам удалось сократить долю зданий Банка с люминесцентным освещением с 85% до 44%.
- Внедрена автоматизация систем кондиционирования и вентиляции воздуха в зданиях Головного офиса Банка для снижения потребления энергии;
- Для снижения потребления тепловой энергии в зданиях Головного банка запланирована установка балансировочных клапанов на регистрах отопления;
- Поощряется использование экологически чистого транспорта среди сотрудников. В общей сложности, в зданиях Головного офиса Банка оборудовано 63 парковочных места для стоянки велосипедов и электрических самокатов с местами для подзарядки аккумуляторов. Данное мероприятие способствовало сокращению количества работников, использующих для поездок на работу личный автотранспорт.

Потребление ископаемых видов топлива в энергетических целях напрямую сопряжено с выбросами парниковых газов (ПГ), влияющих на глобальное изменение климата. Осознавая важность данной тематики для мирового сообщества и выражая приверженность национальным климатическим целям, в рамках процесса подготовки настоящего Отчета Halyk Bank провел оценку своих прямых и косвенных выбросов ПГ.

В 2020 году прямые выбросы ПГ (score 1) составили 4 756,9 тонн CO₂ экв., что на 1,3% ниже уровня 2019 года в 4 818,2 тонн CO₂ экв. Основными источниками выбросов ПГ Банка являются автотранспортные средства и стационарные энергетические установки (отопительные котлы, генераторы).

Объем косвенных энергетических выбросов (score 2), образуемых в результате потребления электрической и тепловой энергии объектами Банка, в 2020 году составил 65 252 тонны CO₂ экв., что на 4,8% ниже уровня 2019 года. Снижение потребления электроэнергии произошло за счет перевода в условиях карантина определенной части работников ГБ и ОФ/РФ на удаленный режим работы и соответственно произошло снижение косвенных выбросов.

Суммарные выбросы ПГ Halyk Bank за 2018-2020 гг., тонн CO₂ экв.

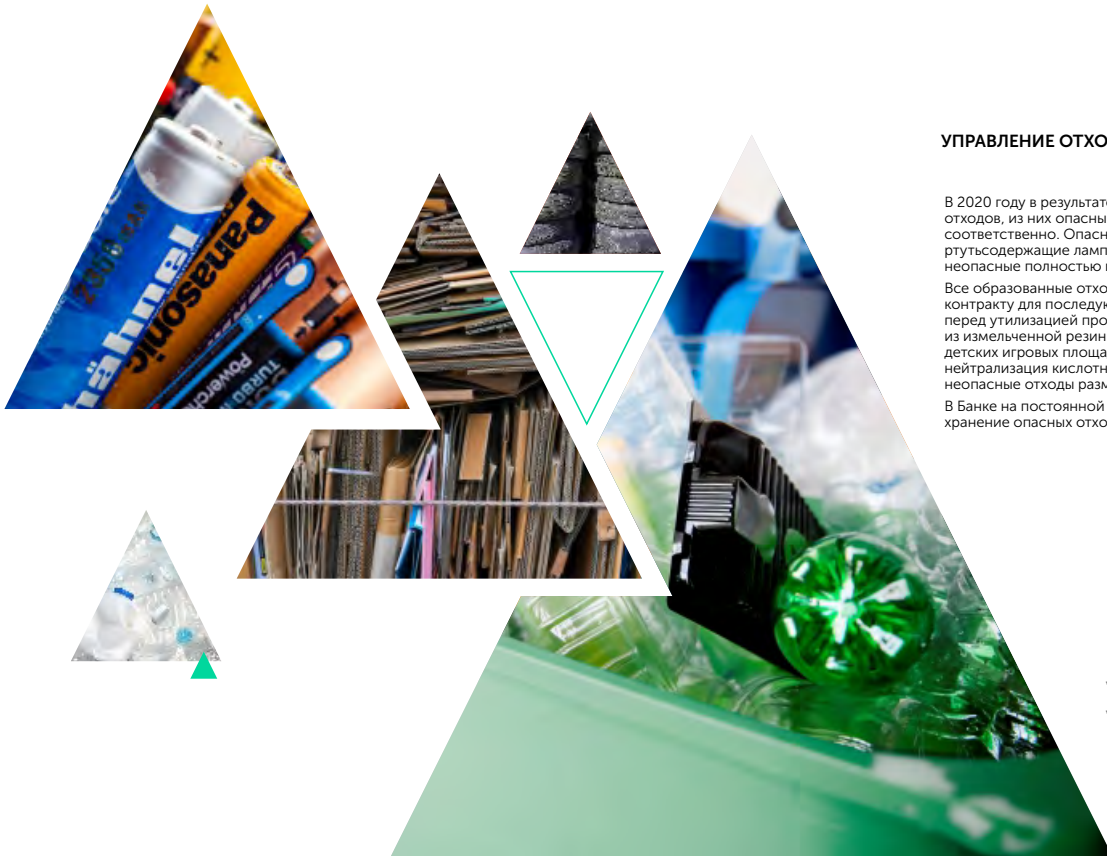


Выбросы ПГ Halyk Bank за 2019-2020 гг.

Показатель	2018	2019	2020
Прямые выбросы ПГ (score 1), тонн CO ₂ экв. в том числе:	5 443,2	4 818,2	4 756,9
Выбросы CO ₂	5 429,4	4 805	4 744,4
Выбросы CH ₄	4	3,9	3,9
Выбросы N ₂ O	9,8	8,6	8,6
Косвенные энергетические выбросы ПГ (score 2), тонн CO ₂ экв.	71 273,7	68 540,3	65 252
электричество	51 289,3	49 257	47 310
тепло	19 984,4	19 283,3	17 942

* Методология расчета выбросов ПГ представлена в Приложении





УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

В 2020 году в результате деятельности Банка было образовано 6 693,7 тонн отходов, из них опасных отходов – 31,2 тонн, неопасных – 6 662,5 тонн соответственно. Опасные отходы Банка включают использованные ртутьсодержащие лампы, автомобильные шины, аккумуляторные батареи, тогда как неопасные полностью представлены твердыми бытовыми отходами (ТБО).

Все образованные отходы передаются специализированным организациям по контракту для последующего удаления и переработки: люминесцентные лампы перед утилизацией проходят процедуру извлечения паров ртути (демеркуризация); из измельченной резины от автомобильных шин изготавливается покрытие для детских игровых площадок; перед утилизацией аккумуляторов производится нейтрализация кислотного электролита и извлекаются цветные металлы; неопасные отходы размещаются на полигонах ТБО.

В Банке на постоянной основе практикуется раздельный сбор и безопасное хранение опасных отходов и макулатуры.

- * Фактически роста не было – в 2020 году был применен более детальный учет.
- ** Подход Банка к классификации отходов на «опасные» и «неопасные» основан на требованиях Экологического кодекса Республики Казахстан от 9 января 2007 года № 212-III, согласно которому:
Неопасные отходы - отходы, не обладающие опасными свойствами;
Опасные отходы - отходы, которые содержат вредные вещества, обладающие одним или несколькими опасными свойствами (токсичностью, взрывоопасностью, радиоактивностью, пожароопасностью, высокой реакционной способностью) и могут представлять непосредственную или потенциальную опасность для окружающей среды и здоровья человека самостоятельно или при вступлении в контакт с другими веществами.

НАШ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА

Поддержка различных социально ориентированных благотворительных и спонсорских проектов как на национальном, так и на региональном уровнях – неотъемлемая часть бизнеса Halyk Bank. При их реализации мы, в первую очередь, нацелены на создание ценностей для всего общества.

ПОДХОД HALYK BANK К ОКАЗАНИЮ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Мероприятия Банка в сфере социальной поддержки и благотворительности реализуются в соответствии с Политикой оказания спонсорской и благотворительной помощи АО «Народный Банк Казахстана». При этом, мы руководствуемся принципами открытости, диалога, взаимодействия, партнерства, прозрачности и финансовой устойчивости, поощряя участие работников в благотворительной деятельности на добровольной основе.

Приоритетными направлениями нашей социальной деятельности являются финансирование проектов в здравоохранении, образовании, поддержка культуры, искусства, массового и профессионального спорта, охрана окружающей среды.

С момента создания Фонд был сфокусирован на развитие и поддержку социальных проектов (85% в общем объеме оказанной помощи), на поддержку проектов в области спорта (9% в общем объеме), в области образования (4% в общем объеме) и области культуры (2,4% в общем объеме).

В 2020 году Фонду «Халык» Банком была оказана благотворительная помощь в размере 2, 510 млрд тенге. Выделенные средства были направлены на помощь населению, медицинским работникам и клиникам в борьбе с последствиями COVID-19, на социальную защиту, образование и на благотворительную краудфандинговую онлайн платформу «Birgemiz».

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ КРАУДФАНДИНГОВАЯ ОНЛАЙН ПЛАТФОРМА «BIRGEMIZ»

«Birgemiz» – это уникальная интернет-платформа, созданная Фондом «Халык» в ноябре 2018 г., где Фонды, на протяжении многих лет помогающие стране в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты, открыто и прозрачно встречаются с благотворителями – казахстанцами, которые хотят выразить свою социальную ответственность, сопричастность и личный вклад в поддержание жизни или здоровья соотечественника.

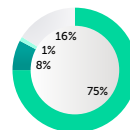
Миссия платформы Birgemiz.kz – создание и развитие максимально удобного, доступного и эффективного инструмента для благотворителей и различных профильных фондов, который будет содействовать дальнейшему совершенствованию культуры благотворительной помощи в нашей стране.



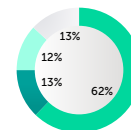
Миссия платформы Birgemiz.kz

Показатели Birgemiz	2020	2019	Итого на 01.01.2021
Количество Фондов-бенефициаров на платформе	10 фондов	10 фондов	10 фондов
Количество благотворителей, сделавших пожертвование на платформе	4951 человека	1513 человек	7142 человека
Количество текущих проектов, на которые идет сбор пожертвований	14 проектов открыто в 2020 г.	12 проектов открыто в 2019 г.	19 проектов открыто в 2020 г.
Собрано на платформе с нояб. 2018г. по янв. 2021 г.	35 573 783 тенге	11 699 280 тенге	50 200 209 тенге
Фонд Халык добавил с 01.11.2018 г. по 01.01.2021 г.	7 114 757 тенге	3 401 201 тенге	11 686 816 тенге
Количество «закрытых» проектов (проекты, на которые на платформе была собрана необходимая сумма денег)	7 проектов	1 проект	8 проектов

Расходы Банка на спонсорство и благотворительность в 2019 году, %



Проекты по спонсорству и благотворительности 2020 г.



- Социальные проекты
- Образование
- Культура
- Спорт



КЛЮЧЕВЫЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ И СПОНСОРСКИЕ ПРОЕКТЫ В 2020 ГОДУ

2020 год внес свои коррективы в жизнь и планы каждого человека. В течение 2020 года в рамках борьбы с пандемией коронавируса COVID-19, Банком было принято решение не только не сокращать расходы, но и поддержать знаковые спонсорские и благотворительные проекты, которые существенно влияли на ситуацию, связанную с пандемией коронавирусной инфекции и последовавшим за ним локдауном. За это время Банком совместно с Фондом «Халык» была оказана помощь на общую сумму в 5,5 млрд тенге, большая часть из которой носила благотворительный характер.

Для нас было принципиально важно поддержать и даже увеличить в 2020 г. помощь на здравоохранение, в том числе на закупку необходимых лекарств, автотранспорта в виде специализированных карет скорой помощи, аппаратов ИВЛ, спецодежды в виде костюмов индивидуальной биозащиты. За это же время финансовую помощь от Банка и Фонда «Халык» получили более 1 500 медработников и персонала организаций городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента. Были сформированы более 20 000 продуктовых наборов для малообеспеченных и малоимущих семей по всей стране. Дополнительно была оказана финансовая помощь больницам в регионах. По нашим подсчетам нам удалось помочь более 300 000 нуждающимся казахстанцам.

Также Банк продолжил оказывать спонсорскую помощь постоянным партнерам и благополучателям, на протяжении многих лет вносящим своей деятельностью значительный вклад в социально-культурное развитие общества. Среди них: Театр Астана Опера, ГАТОБ им. Абая, Казахская Федерация гимнастики, HALYK ARENA. Отдельно стоит выделить и участие Банка в реализации целого ряда знаковых экологических и социальных инициатив.

СОДЕЙСТВИЕ ПЕРЕХОДУ ОБЩЕСТВА НА ЭКОЛОГИЧЕСКИ ЧИСТОЕ ТОПЛИВО

В начале 2020 года аким г. Алматы Бахытжан Сагинтаев, обеспокоенный экологическим состоянием воздушного бассейна города предложил проработать вопрос предоставления беспроцентного кредита для подключения к газу населения. Halyk Bank, поддержал инициативу и в течение года совместно с городской администрацией провел внушительную работу по реализации проекта. Масштабный проект был рассчитан на широкий охват: для горожан из категории социально уязвимых слоев населения (СУСН) и для остальных алматинцев, желающих газифицировать свои жилые дома. Для первой категории граждан Halyk Bank оказал поддержку в виде бесплатного подключения жилых домов к газовым сетям. По спискам, предоставленным акиматом г. Алматы, Банк профинансировал как подведение газа до жилого дома, так и подключение всех необходимых газовых коммуникаций, вместе с установкой необходимого оборудования. Для остальных алматинцев, не входящих в категорию СУСН, было предложено кредитование под 0%. Всего по категории СУСН в г. Алматы Банком были безвозмездно профинансированы работы по газификации почти 100 домохозяйств. В 2020 году в рамках этого благотворительного проекта было потрачено около 50 млн тенге.

Развитие экологичного городского общественного транспорта – это еще одно направление, профинансированное Банком, который заинтересован в комплексном подходе в решении ситуации с загрязненностью городского воздуха. В отчетном году Halyk Bank проинформировал общественность о том, что им было профинансировано приобретение 200 автобусов большой вместимости, соответствующих современным экологическим стандартам, для транспортных нужд города Алматы. Это транспорт, соответствующий экологическим нормам EURO-5, работает на городских маршрутах. Оба вышеназванных проекта стали существенным вкладом в оздоровление воздушного бассейна Алматы.





ОЗЕЛЕНЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПАРКОВЫХ ЗОН

Halyk Bank заинтересован в том, чтобы Алматы сохранял и преумножал свой статус зеленого города, участвуя в реализации различных «зеленых» инициатив по улучшению экологической среды и воздуха мегаполиса. Поэтому Банком было принято решение озеленить и облагородить участок города, расположенный в г. Алматы выше проспекта Аль-Фараби между зданием Halyk Bank и строящимся театром балета. В рамках экологических инициатив, осенью 2020 года Halyk Bank открыл новую городскую зеленую зону отдыха для алматинцев и гостей южной столицы – Halyk Alany, который в настоящее время превратился в красивое, комфортное место для приятного времяпрепровождения. Идея проекта городского сквера принадлежит Halyk Bank. В создании сквера использовались инновационные технологии, а также были учтены ключевые современные мировые тренды ландшафтного дизайна, необходимые для улучшения экологии и придания скверу дополнительной эстетики.



ПРОЧИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

МАРАФОН ПОБЕДЫ

Ежегодно Банк выделяет денежные средства, направленные на поддержку участников Великой Отечественной Войны. В канун великого дня победы, сотрудники Банка посещают и лично поздравляют ветеранов, ведь сегодня им необходимо наше особое внимание. В 2020 году руководством Банка было принято решение поддержать ветеранов, перечислив им финансовую помощь на общую сумму порядка 8 млн тенге. Всего за последние 11 лет Halyk Bank перечислил в помощь ветеранским организациям и участникам ВОВ свыше 120 млн тенге.

ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ

В 2020 году Банк продолжил оказывать поддержку университету АО «Международный университет информационных технологий». В рамках проекта, студенты вуза получили уникальную возможность реализовать свои идеи в стартапы. Такое сотрудничество позволяет готовить востребованных, конкурентоспособных сертифицированных IT-специалистов. В отчетном году сумма спонсорской помощи составила 5 млн тенге. Всего за последние года Halyk Bank перечислил в помощь по данному направлению в размере 15 млн тенге.

Акция «ДОРОГА В ШКОЛУ»

Акция «Дорога в школу» проводится ежегодно, начиная с 2016 года. В прошлом году в рамках традиционной акции, 600 первоклассников из малообеспеченных и многодетных семей республики встретили День знаний со школьными наборами из рюкзаков и учебных принадлежностей, собранных и безвозмездно переданных Фондом. На протяжении последних 5-ти лет Фондом «Халык» было подготовлено к школе более 4 000 первоклашек, на эти цели было выделено более 54 млн тенге.



ПОДДЕРЖКА МЕДИЦИНЫ В ПЕРИОД ЛОКДАУНА

105 МИЛЛИОНОВ ТЕНГЕ РАБОТНИКАМ МЕДУЧРЕЖДЕНИЙ

105 миллионов тенге из собственных средств перечислил Halyk Bank в качестве благотворительной финансовой помощи-пожертвования всем медицинским работникам (по спискам, предоставленным Министерством здравоохранения РК), задействованным в борьбе с коронавирусной инфекцией COVID-19 в гг. Нур-Султане, Алматы и Шымкенте. Финансовую помощь получили медперсонал, который находится в непосредственном контакте с пациентами.

8 МАШИН СКОРОЙ ПОМОЩИ И 17 АППАРАТОВ ИВЛ

В качестве поддержки борьбы с коронавирусной инфекцией COVID-19 в стране Фондом «Халык» было приобретено 8 мобильных центров на базе специализированных автомобилей скорой помощи Ford Transitz, полностью укомплектованных современным медицинским оборудованием, включая электрокардиограф (ЭКГ), 17 портативных аппаратов искусственной инвазивной и не инвазивной вентиляции легких (ИВЛ), кислородный ингалятор, ларингоскоп, аспиратор, тележку-каталку со съемными носилками и другую медтехнику. Автомашины были полностью подготовлены для работы в качестве Мобильных Центров по забору проб биоматериала для экспресс-тестирования и ПЦР диагностики, обеспечены комплектами специальных средств защиты для водителя и медперсонала, а также медикаментами и 2000 литрами растворов для дезинфекции и обработки салона и рабочих поверхностей.

1000 ПУЛЬСОКСИМЕТРОВ, 100 ПЕРЕНОСНЫХ КИСЛОРОДНЫХ КОНЦЕНТРАТОРОВ, 100 УПАКОВОК МЕДИЦИНСКОГО ПРЕПАРАТА «АВИФАВИР»

В прошлом году, когда в Атырауской области было зарегистрировано наибольшее количество заболеваний коронавирусной инфекцией, регион остро нуждался в медоборудовании. В связи с чем Фондом «Халык» были отправлены 1 000 пульсоксиметров, 100 переносных кислородных концентраторов, используемых при мониторинге сатурации и лечении коронавирусной инфекции, 100 упаковок медицинского препарата «Авифавир», применяемого в мировой практике при лечении тяжелых случаев коронавирусной инфекции в стационарных условиях. Также жителям региона были закуплены и переданы 1 000 продуктово-лекарственных наборов.

20 ТЫСЯЧ ПРОДУКТОВЫХ НАБОРОВ

В рамках акции «Бірге мықтымыз» в апреле 2020г. Фондом было роздано более 20 000 продуктовых наборов малоимущим и многодетным семьям, оказавшимся в затруднительном положении, и нуждавшимся в помощи в связи с пандемией COVID-19. Наборы включали продукты первой необходимости (рис, гречка, сахар, макароны, мука, масло, чай, тушенка, сгущенка, карамель) и были вручены семьям в г. Алматы и Алматинской области, в городах Караганда, Кызылорда, Тараз, Шымкент, Туркестан, Актау, Актобе, Атырау, Костанай, Аркалык, Павлодар. Всего в регионах раздали, в общей сложности, почти 1200 тонн продуктов питания.



ПОДДЕРЖКА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР ОПЕРЫ И БАЛЕТА «АСТАНА ОПЕРА» (Г. НУР-СУЛТАН)

С 2013 года Halyk Bank выступает генеральным партнером Государственного театра оперы и балета «Астана Опера» – одной из главных сценических площадок республики, привлекающей внимание и интерес зрителей не только Казахстана, но и других стран.

Одно из значимых мероприятий 2020 года – это концерт-церемония открытия торжеств, посвященных 175-летию Абая Кунанбайулы, состоявшийся 21 января 2020 г. Произведения Абая исполнили народные артисты СССР Айман Мусаходжаева, Берик Айтжанов, лауреаты международных и республиканских конкурсов, молодые таланты. Кроме того, в начале прошлого года прошли «Большие гастроли» Государственного академического театра им. Е. Вахтангова на сцене «Астана Опера» в рамках мирового турне вахтанговцев, стартовавшего осенью в Париже и приуроченного к 100-летию театра. Всего за 2020 год было проведено 117 онлайн-, 114 офлайн-мероприятий. Сумма спонсорства составила 100 млн тенге.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР ОПЕРЫ И БАЛЕТА ИМ. АБАЯ (Г. АЛМАТЫ)

В 2020 году, благодаря поддержке Halyk Bank, для оркестра театра были приобретены три дорогостоящих мастерских контрабаса «Laubach», два камерных рояля «Yamaha», один из которых размещен в хоровом классе, заменив старый и вышедший из строя рояль, второй инструмент был установлен в камерном зале театра и будет задействован в будущих концертах. Также в конце 2020 года в связи с внезапным выходом из строя светового пульта также приобретен новый современный световой пульт управления, производства США, позволяющий не только осуществлять бесперебойную работу светового оборудования, но и создавать дополнительные световые спецэффекты.



ПОДДЕРЖКА КАЗАХСТАНСКОГО СПОРТА

КАЗАХСТАНСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ГИМНАСТИКИ

Ежегодно Банк целенаправленно и эффективно поддерживает массовый и профессиональный спорт. В частности, в 2020 году продолжилась поддержка Казахстанской федерации гимнастики. По итогам 2020 года гимнасты Федерации - Карим Милад, Азизов Ильяс, Курбанов Нариман выиграли призовые места на Кубке Мира по спортивной гимнастике, а Алиев Пермаммад и Мусабаев Данил завоевали 3 место в синхронных прыжках на Кубке Мира по батутной гимнастике. В прошлом году также было принято решение обновить материально-техническую базу Федерации. Приобретено необходимое спортивное оборудование для художественной и спортивной, а также батутной гимнастики. На поддержку Казахстанской федерации гимнастики в 2020 году Банк выделил 100 млн тенге.

ДВОРЕЦ СПОРТА И КУЛЬТУРЫ HALYK ARENA

В рамках 5-летнего контракта спонсорского нейминга в 2020 году продолжилось сотрудничество Halyk Bank с дворцом спорта и культуры Halyk Arena, несмотря на то, что в 2020 году, в связи с локдауном Halyk Arena работала в полном объеме только до 16 марта. С 1 июля в ее стенах был размещен резервный госпиталь для больных коронавирусом, который после был законсервирован.

Тем не менее, за 3,5 месяца работы в стенах ледовой арены Halyk Arena было проведено 175 сеансов массовых катаний, которые посетили более 30 000 человек (в том числе со льготным посещением – 1 344 человека), и 32 матча в рамках чемпионата Алматинской любительской хоккейной лиги. Всего массовые мероприятия на арене в 2020 году собрали 13 700 человек. Для сотрудников Банка было организовано Disco party на льду.

В прошлом году продолжались работы по обновлению и расширению функций Halyk Arena, в том числе благодаря ежегодному спонсорскому взносу банка в размере 185 миллионов тенге. Так, была обновлена и расширена зона проката коньков, оборудована профессиональная беговая дорожка RUNNING ZONE с высококлассным покрытием.

Растет количество контактов с брендом Halyk Arena в соцсетях и СМИ. Общая аудитория сообщений с упоминаниями Halyk Arena достигла почти 18,5 млн пользователей, вовлеченность пользователей превысила 43 тыс. реакций, а индекс лояльности составил 56,2 пункта (по данным мониторинга с июля по декабрь 2020 года). Резонансной стала публикация в журнале Forbes в ноябре 2020 года о благотворительных и спонсорских проектах Банка на примере нейминга Halyk Arena.

Подробнее о всех наших социальных проектах, реализованных в 2020 году, читайте Годовом Отчете Halyk Bank за 2020 год: https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram





10

ПРИЛОЖЕНИЯ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

ИНИЦИАТИВЫ И ЧЛЕНСТВА

АССОЦИАЦИЯ ФИНАНСИСТОВ КАЗАХСТАНА (АФК)



Ассоциация финансистов Казахстана (АФК) объединяет 128 участников финансового рынка, в том числе банки, страховые организации, ипотечные и лизинговые компании, микро-кредитные организации и ломбарды, профессиональных участников рынка ценных бумаг, аудиторские и консалтинговые компании, научно-образовательные учреждения и СМИ. Финансовые организации, входящие в состав АФК, формируют представительное организующее звено всего финансового сообщества Казахстана.

Миссия АФК заключается в защите и содействии роста акционерной стоимости членов ассоциации.

Основными стратегическими задачами АФК являются:

- представление членов АФК в государственных и иных органах, выражение и защита общих интересов субъектов финансового рынка;
- мониторинг и участие в работе по совершенствованию законодательства Республики Казахстан, касающегося деятельности и затрагивающие интересы членов АФК;
- конструктивное взаимодействие с государственными органами в целях создания условий для эффективной деятельности членов АФК и развития финансовой системы Республики в целом;
- содействие повышению имиджа (рейтинга) финансового сообщества;
- сбор, анализ и консолидация предложений членов АФК по решению проблемных вопросов в финансовом секторе и совершенствованию законодательства, затрагивающего интересы субъектов финансового рынка;
- создание Рабочих групп с участием представителей членов АФК по приоритетным и проблемным направлениям, выработка консолидированных предложений и их проработка с уполномоченными органами.

Сайт Ассоциации: <http://www.afk.kz/>

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПАЛАТА
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
«АТАМЕКЕН»

Национальная палата предпринимателей РК «Атамекен» — это некоммерческая организация, созданная для усиления переговорной силы бизнеса с Правительством РК и государственными органами. Главная задача «Атамекена» – защита прав и интересов бизнеса и обеспечение широкого охвата и вовлеченности всех предпринимателей в процесс формирования законодательных и иных нормативных правил работы бизнеса.

Более того, «Атамекен» выступает за активное вовлечение казахстанского бизнеса в реализацию государственных программ. Защищает интересы деловых кругов в органах государственной власти и местного самоуправления, расширяет и укрепляет связи с бизнес сообществом зарубежных стран, а также выступает в поддержку казахстанского бизнеса в рамках интеграционных процессов.

Сайт Национальной палаты предпринимателей: <https://atameken.kz/>

ИНДИКАТОРЫ ПО ПЕРСОНАЛУ В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ АО «НАРОДНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА»



ТАБЛИЦА 1.

Общее количество сотрудников по трудовому договору (постоянному и временному), в разбивке по филиалам Банка

Филиал	Постоянный вид занятости	Временный вид занятости
Головной банк	2998	144
Акмолинский ОФ	415	47
Актюбинский ОФ	575	115
Алматинский ОФ	1560	314
Астанинский РФ	866	94
Атырауский ОФ	379	122
Байконырский РФ	83	14
Балхашский РФ	102	8
Восточно-Казахстанский ОФ	463	58
Жамбылский ОФ	460	72
Жанаозенский РФ	118	29
Жезказганский РФ	199	28
Западно-Казахстанский ОФ	393	87
Карагандинский ОФ	564	147
Костанайский ОФ	465	51
Кызылординский ОФ	367	67
Мангистауский ОФ	387	94
Павлодарский ОФ	438	36
Региональный филиал "Семей"	444	24
Северо-Казахстанский ОФ	327	43
Талдыкорганский РФ	499	84
Темиртауский РФ	184	28
Туркестанский ОФ	391	25
Шымкентский РФ	528	35
Экибастузский РФ	167	20
ВСЕГО	13372	1786

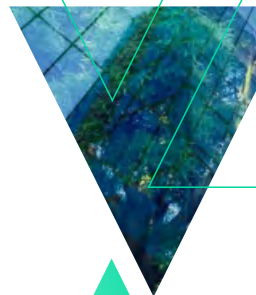
ТАБЛИЦА 2.

Новые сотрудники и текучесть кадров за отчетный период, в разбивке по филиалам Банка

Регион	Общее количество принятых сотрудников	Процент новых сотрудников, %	Общее количество выбывших сотрудников	Текучесть кадров, %
Головной банк	682	22,7%	365	12,2%
Акмолинский ОФ	83	18,1%	56	12,2%
Актюбинский ОФ	99	14,4%	73	10,6%
Алматинский ОФ	341	18,3%	282	15,1%
Астанинский РФ	155	16,5%	128	13,6%
Атырауский ОФ	68	13,8%	49	10,0%
Байконырский РФ	16	17,4%	7	7,6%
Балхашский РФ	33	31,0%	16	15,0%
Восточно-Казахстанский ОФ	119	23,3%	88	17,3%
Жамбылский ОФ	93	18,2%	60	11,7%
Жанаозенский РФ	20	14,0%	10	7,0%
Жезказганский РФ	31	13,7%	27	12,0%
Западно-Казахстанский ОФ	70	14,7%	44	9,2%
Карагандинский ОФ	142	20,2%	94	13,4%
Костанайский ОФ	114	23,0%	54	10,9%
Кызылординский ОФ	58	13,7%	33	7,8%
Мангистауский ОФ	51	10,6%	47	9,8%
Павлодарский ОФ	87	18,4%	66	14,0%
Региональный филиал "Семей"	60	13,0%	36	7,8%
Северо-Казахстанский ОФ	80	21,5%	55	14,8%
Талдыкорганский РФ	144	25,3%	93	16,3%
Темиртауский РФ	46	22,3%	28	13,6%
Туркестанский ОФ	112	28,1%	49	12,3%
Шымкентский РФ	99	17,7%	94	16,8%
Экибастузский РФ	29	15,8%	22	12,0%
ВСЕГО	2832	19,1%	1876	12,6%

ТАБЛИЦА 3.
Обучение (инструктаж) принятых сотрудников по вопросам противодействия коррупции за 2020 год,
в разбивке по регионам и категориям персонала

Регион	Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Специалисты	Водители	Рабочие	Всего
Головной банк		49	790			839
Акмолинский ОФ			19			22
Актюбинский ОФ			33			37
Алматинский ОФ	3		93			102
Астанинский РФ	4		367			413
Атырауский ОФ	9		192			222
Байконырский РФ		46	9			10
Балхашский РФ		30	6			6
Восточно-Казахстанский ОФ		1	219			248
Жамбылский ОФ			25			26
Жанаозенский РФ		29	14			15
Жезказганский РФ		1	15			15
Западно-Казахстанский ОФ		1	30			37
Карагандинский ОФ		7	29			33
Костанайский ОФ		4	18			18
Кызылординский ОФ			26			29
Мангистауский ОФ		3	27			33
Павлодарский ОФ		6	37			39
Региональный филиал "Семей"		2	225			261
Северо-Казахстанский ОФ		36	17			19
Талдыкорганский РФ		2	18			19
Темиртауский РФ		1	5			5
Туркестанский ОФ			30			35
Шымкентский РФ		5	55			62
Экибастузский РФ		7	3			3
ВСЕГО		246	2302			2548



МЕТОДОЛОГИЯ СБОРА, КОНСОЛИДАЦИИ И РАСЧЕТА ДАННЫХ

Представленная в данном разделе информация описывает подход Банка к сбору, консолидации и расчету данных и показателей в Отчете об устойчивом развитии (далее – Отчет). В случае применимости, для отдельных раскрытий даны пояснения о границах, принятых допущениях и исключениях. Для обеспечения сопоставимости во времени данные в Отчете представлены в сравнении с 2019 и 2018 годами (где применимо, т.к. по некоторым показателям учет пересмотрен в 2019 году).

На регулярной основе ведется мониторинг законодательства по вопросам информационной безопасности и актуализация внутренней нормативной документации Банка. Разработаны дополнительные организационные контроли безопасности конфиденциальных данных клиентов при работе с третьими лицами.

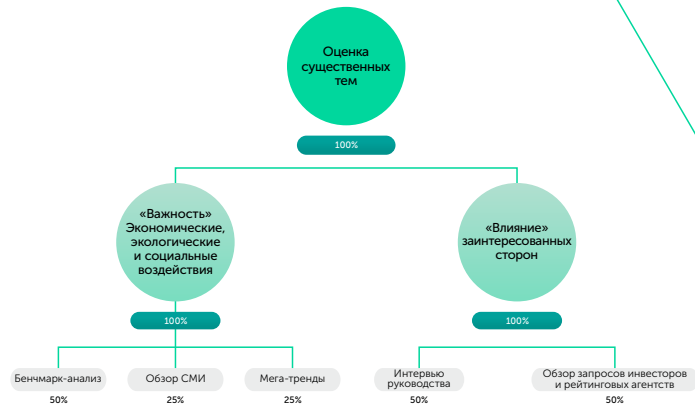
Для критичных информационных систем Банка, обрабатывающих конфиденциальную информацию клиентов, формализованы и выполняются процедуры.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ ОТЧЕТА

Для того, чтобы Отчет отражал всю необходимую для ключевых заинтересованных сторон информацию, была проведена процедура определения существенности, которая включала оценку потенциально важных для Банка тем по степени важности экономических, экологических и социальных воздействий и их влияния на решения заинтересованных сторон. Каждая тема была оценена по следующим критериям, так называемым «фильтрам»:

- Обзор ESG запросов от инвесторов и рейтинговых агентств за отчетный год;
- Бенчмарк-анализ банков-аналогов по практикам раскрытия информации об устойчивом развитии;
- Обзор СМИ, включавшего анализ упоминаний о деятельности Банка в медиа-поле за отчетный период;
- Анализ мегатрендов развития банковской отрасли.

Для каждого фильтра были применены корректирующие коэффициенты (веса) от 1 до 10. Далее, «взвешенные» значения использовались для построения матрицы: ось X «Важность воздействий», ось Y «Влияние 3С». На рисунке ниже показано распределение весов по каждому из критериев.



Матрица и список из 27 существенных тем представлены в главе «Наш подход к управлению устойчивым развитием».

ГЛАВА «НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ»



Противодействие коррупции

В Банке обучение по вопросам противодействия коррупции и информирование сотрудников о принятых антикоррупционных политиках проводится в рамках инструктажа при приеме новых сотрудников. Практика информирования бизнес-партнеров о принятых политиках и процедурах противодействия коррупции в Банке не применяется, с связи чем, по подпункту с) «Количество бизнес-партнеров, проинформированных об имеющихся политиках и методах противодействия коррупции, принятых в Банке» раскрытия GRI 205-2 сделано исключение.

ГЛАВА «РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА»



Управление персоналом

Коэффициент текучести работников рассчитывается согласно формуле:

$$Kт = A / B \times 100\%$$

где А – количество работников, расторгнувших трудовой договор по собственной инициативе, по соглашению сторон за отчетный период и исключены из расчета текучести следующие показатели:

- расторжения трудового договора по собственной инициативе в связи с переходом на аутсорсинг;
- по причине перехода в дочерние организации Банка;
- по причине ухода на пенсию;
- расторжения трудового договора по инициативе работника, занимающего должность истопника;
- расторжения трудового договора по инициативе работника в период испытательного срока (в течение 3 месяцев с даты приема).

В – среднесписочная численность работников Банка за отчетный период.

БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗДОРОВЬЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

GRI

403-2

403-3

403-4

Раздел подготовлен в соответствии с GRI Standards «GRI 403: Occupational Health and Safety» версии 2016 г., а также согласно требованиям Казахстанской фондовой биржи «KASE» в части раскрытия нефинансовой информации в области здоровья и безопасности на рабочем месте.

Для отражения информации о деятельности, которая потенциально сопряжена с опасными факторами, при раскрытии данных по травматизму, Банком были расширены границы отчетности и включены данные дочерней организации «Налык Инкассация».

Регистрация несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью, а также их учет и ведение отчетности ведется в соответствии с Главой 20 Трудового Кодекса РК, а также согласно Приказу Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 28 декабря 2015 года № 1055 «Об утверждении форм по оформлению материалов расследования несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью».

В Банке не зарегистрированы случаи возникновения профессиональных заболеваний. В Банке на данный момент не ведется учет и расчет данных по коэффициентам отсутствия на рабочем месте (absentee rate & lost day rate) в соответствии с требованиями «GRI 403: Occupational Health and Safety 2016».

Для расчетов коэффициента травматизма с потерей рабочего времени (LTIR), Банком была использована методология, представленная «GRI 403: Occupational Health and Safety» версии 2018 г. Банком был принят фактор в 1 млн отработанных человеко-часов для корректного отражения коэффициента по отношению к количеству работников Банка и дочерней организации. Ниже представлена формула расчетов данных:

$LTIR = \text{Травмы} / \text{Отработанные чел-часы} * 1\,000\,000$,

При этом, количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью в 2020 году = 6.

Отработанные человеко-часы в 2020 году = 31 601 664 часов.

За 2020 год по ТОО «Налык Инкассация» были зарегистрированы - 3 травмы с потерей рабочего времени, из которых 1 случай ушиб плечевого пояса и плеча, 1 случай - сотрясение головного мозга, 1 случай - поражение межпозвоночных дисков поясничного отдела. Все пострадавшие были сотрудниками мужского пола.

В Банке отсутствуют какие-либо соглашения с профсоюзами, покрывающие вопросы безопасности и охраны труда.

ГЛАВА «ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО»



Ответственное потребление ресурсов

Сбор данных по водопотреблению осуществлялся в соответствии с установленными на законодательном уровне формами экологической отчетности, а также согласно руководству GRI Standards «GRI 303: Water and Effluents». Представленная информация по водопотреблению основана на прямых замерах объемов потребления воды измерительными приборами (счетчиками).

Ввиду специфики деятельности организации, Банк не осуществляет прямой забор воды из природных источников. Соответственно, представление и раскрытие данных по форме «GRI 303-3 Water withdrawal» неприменимо к отчетной организации. Как указано в соответствующем разделе, Банк также не устанавливает нормативы сбросов загрязняющих веществ и не осуществляет сброс сточных вод в природные водные объекты в соответствии с требованиями экологического законодательства РК («GRI 303-4 Water discharge»).

Раскрытие 303-5 (с) неприменимо, так как Банком не осуществляется хранение питьевой воды в резервуарах.



Энергоэффективность и выбросы парниковых газов

Учет потребления электрической и тепловой энергии ведется на основании показаний приборов учета. Отчетность по потреблению других топливно-энергетических ресурсов представляется по фактическим данным потребления следующих видов топлива: дизельное топливо, бензин, уголь, природный газ. Для перевода данных по потреблению топлива использованы соответствующие коэффициенты из Методики по формированию топливно-энергетического баланса и расчету отдельных статистических показателей, характеризующих отрасль энергетики, утвержденной Приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 11 августа 2016 года № 160*.

При расчете прямых выбросов ПГ (score 1) использовались значения коэффициентов выбросов из Руководящих принципов национальных инвентаризаций МГЭИК 2006 года**. Расчет косвенных энергетических выбросов (score 2) основан на национальных коэффициентах выбросов CO₂ при производстве электрической и тепловой энергии***. Для перевода выбросов ПГ в тонны CO₂ экв. были приняты значения потенциалов глобального потепления из 5-го Оценочного доклада МГЭИК.

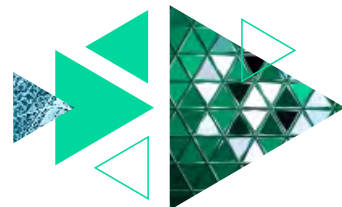
* - <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230>

** - https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf

*** - <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links>

УКАЗАТЕЛЬ СОДЕРЖАНИЯ GRI CONTENT INDEX

АББРЕВИАТУРЫ И СОКРАЩЕНИЯ



АО	Акционерное общество	ССП	Система сбалансированных показателей
АФК	Ассоциация финансистов Казахстана	ТБО	Твердые бытовые отходы
БВУ	Банк второго уровня	ФТ	Финансирование терроризма
ИТ	Информационные технологии	ЧП	Чрезвычайное положение
КБТУ	Казахстанско-Британский технический университет	ЭЦП	Электронно-цифровая подпись
КПЭ	Ключевые показатели эффективности	ЗДС	Three-Domain Secure (трёхсторонняя защита)
КСО	Корпоративная социальная ответственность	CSI	Customer Satisfaction Index (показатель удовлетворенности клиентов)
МГЭИК	Межправительственная группа экспертов по изменению климата	EMC	Электронный документооборот
МСБ	Малый и средний бизнес	FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act (Закон США О налоговой отчётности по зарубежным счетам)
МУИТ	Международный университет информационных технологий	GRI	Global Reporting Initiative (Глобальная инициатива отчетности)
НПП	Национальная палата предпринимателей	HR	Human Resources (человеческие ресурсы)
ОТиТБ	Охрана труда и техника безопасности	LSE	London Stock Exchange (Лондонская фондовая биржа)
ОФ	Областной филиал	LTIR	Lost Time Incident Rate (коэффициент травматизма с потерей рабочего времени)
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития	MBA	Master of Business (мастер делового администрирования)
ПГ	Парниковые газы	NPS	Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
ПОД	Противодействие отмыванию доходов	OWASP	Open Web Application Security Project (открытый проект обеспечения безопасности веб-приложений)
РК	Республика Казахстан	PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard (стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт)
РФ	Региональный филиал	POS-терминалы	Point of sale терминал (точка продажи)
СДО	Система дистанционного обучения	QR	Quick Response (быстрое реагирование)
СМИ	Средство массовой информации	QSA	Qualified Security Assessor (квалифицированный инспектор безопасности)
		VIP	Very important person (высокопоставленное лицо)





КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НАРОДНЫЙ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА»**

АДРЕС:
Республика Казахстан, А26МЗК5, г. Алматы, пр-т Аль-Фараби, 40

ТЕЛЕФОН:
+ 7 727 259 0777

ФАКС:
+ 7 727 259 0271

ВЕБ-САЙТ:
www.halykbank.kz
<https://halykbank.com>
<http://www.halykbank.kz/ru/about/investors/reports>

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ПО ВОПРОСАМ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ:
MIRAK@halykbank.kz, EKATERINAS@halykbank.kz

ДАТА ВЫХОДА ОТЧЕТА:
июль 2021 года

